

Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kualitas Kehidupan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Sri Wahyuni

Program Doktorat, Universitas Mercu Buana, 11650, Indonesia
umb.sri.wahyuni@gmail.com

Tri Hadi Sulistyanto

Program Studi Manajemen, STIE Wibawa Karta Raharja, 41114, Indonesia
trihadisulistyanto@stie-wikara.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the effect of interpersonal communication and the quality of work life on employee performance mediated by job satisfaction. The population in this study were 70 employees of the BPJS Ketenagakerjaan RM branch, the sampling technique used total sampling. The results showed that interpersonal communication had a significant effect on job satisfaction, the quality of work life had a significant effect on job satisfaction, job satisfaction had a significant effect on employee performance, interpersonal communication had a significant effect on employee performance mediated by job satisfaction and the quality of work life had a significant effect on employee performance mediated by job satisfaction. Stakeholders in the RM Branch can use the findings of this study to enhance Employee performance.

Keywords: *employee performance, interpersonal communication, job satisfaction, quality of work life*

JEL Classification: *J20, J24, J28*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh kepuasan kerja (studi kasus BPJS Ketenagakerjaan Cabang RM). Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang RM sebanyak 70 orang, teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, seluruh populasi dijadikan sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kualitas kehidupan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja dan kualitas kehidupan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dimediasi oleh kepuasan kerja. Hal-hal yang terungkap pada penelitian ini dapat digunakan oleh pemangku kepentingan di Cabang RM untuk meningkatkan kinerja pegawai.

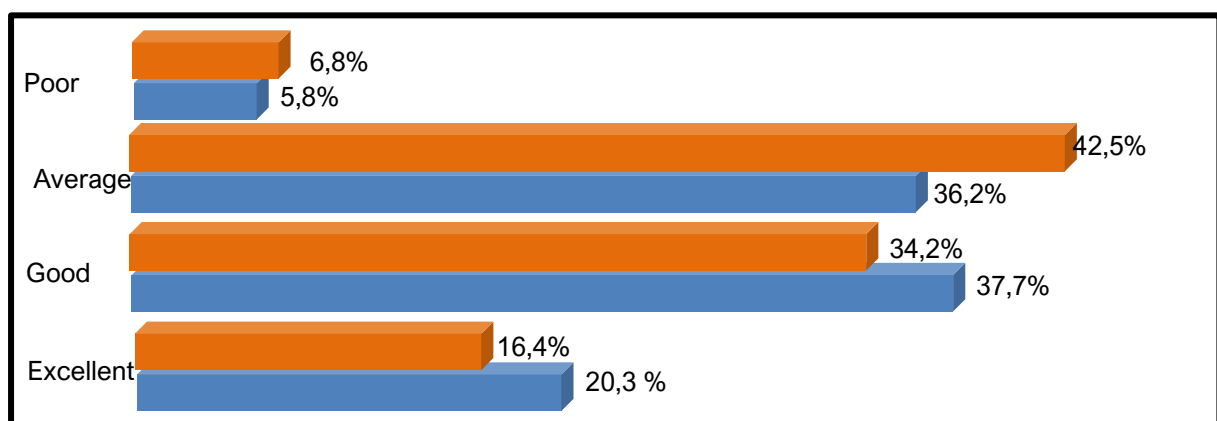
Kata Kunci: *kepuasan kerja, kinerja karyawan, komunikasi interpersonal, kualitas kehidupan kerja*

Klasifikasi JEL: *J20, J24, J28*

I. PENDAHULUAN

Sesuai dengan amanat Undang-undang No.24 Tahun 2011, BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan mempunyai fungsi dan tanggung jawab antara lain menyelenggarakan dan menerima pendaftaran peserta, mengumpulkan dan memungut iuran dari peserta dan pemberi kerja, menerima bantuan iuran dari pemerintah, mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta, mengumpulkan dan mengelola data peserta jaminan sosial, memberikan manfaat dan membayar pelayanan kesehatan dan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial serta memberikan informasi penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat. Fungsi utama BPJS Ketenagakerjaan adalah menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun dan program jaminan hari tua.

Untuk mencapai tujuan BPJS Ketenagakerjaan diperlukan sumber daya manusia yang unggul. Sumber daya manusia adalah daya pikir dan karya manusia yang masih tersimpan dalam dirinya, yang perlu digali, dibina, dikembangkan agar dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya untuk kesejahteraan hidup manusia. Sumber daya manusia adalah potensi kemampuan manusia yang terdiri dari kemampuan berpikir, berkomunikasi, bertindak, dan bermoral untuk melakukan aktivitas. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, peneliti melakukan penelitian pendahuluan sebagai gambaran awal penelitian ini. Pra-studi dilakukan pada 30 karyawan seperti yang disajikan pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. Key Performance Index (KPI) Pegawai BPJS Cabang RM

Sumber: Hasil Pre Study, Data Diolah

Dari gambar KPI yang diperoleh pada saat pra-studi, terlihat bahwa jumlah pegawai dengan KPI kelompok *Average* menduduki peringkat tertinggi. Hal ini tidak sesuai harapan dari organisasi, seharusnya KPI kelompok **Excellent** atau KPI kelompok *Good* yang menduduki rangking tertinggi di dalam organisasi di kantor Cabang RM. Menurut manajemen Kantor Cabang RM, beberapa faktor disinyalir merupakan penyebab dari masalah (*problem*) yang selama ini terjadi. Hasil wawancara dengan manajemen di Kantor Cabang RM disajikan pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Hasil Pra Studi

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	Jumlah	Persentase (%)
Kepuasan kerja	13	43%
Komunikasi interpersonal	8	27%
Kualitas Kehidupan Kerja	5	17%
Gaya kepemimpinan	2	7%
Beban kerja	1	3%
Komitmen Kerja	1	3%
Total	30	100%

Sumber: Hasil Pre Study, Data Diola, 2022

Fenomena yang terjadi pada Kantor Cabang RM dari hasil wawancara dengan pihak manajemen yang telah ditampilkan pada Tabel 1, terungkap bahwa Kepuasan Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Kehidupan Kerja merupakan jawaban yang mendominasi pra penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini menjadi acuan bagi peneliti untuk menganalisis kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

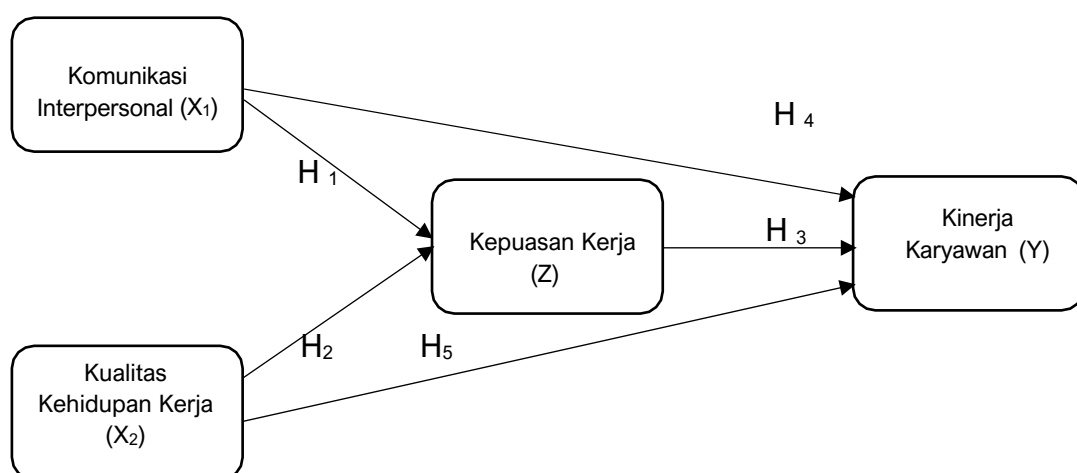
Menurut (Moehariono, 2009) kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan program kegiatan atau kebijakan yang sesuai dengan tujuan, sasaran, visi, dan misi organisasi, yang telah dijelaskan dalam perencanaan strategis organisasi. Dalam konteks ini, prestasi kerja atau performance, seperti yang dijelaskan oleh Mangkunegara (2013) mencakup kualitas dan kuantitas kerja yang dilakukan oleh seorang pegawai, sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Meskipun begitu, kedua pendapat tersebut memiliki kesamaan dalam hal bahwa keduanya merujuk pada hasil dan pencapaian dalam melaksanakan tugas atau program kerja yang telah ditetapkan. Menurut Sulistyanto et al. (2022), Kinerja karyawan merupakan hal penting yang menentukan masa depan perusahaan.

Sumber pekerjaan merupakan salah satu faktor ekstrinsik yang diperoleh oleh karyawan ketika bekerja. Menurut Dessler (2020), *Quality of Work Life* (QWL) merujuk pada kondisi di mana karyawan dapat memenuhi kebutuhan pentingnya melalui pekerjaannya di organisasi, dan kemampuan untuk melakukannya tergantung pada perlakuan dan dukungan yang adil. Hal ini mencakup kesempatan bagi karyawan untuk menghargai dirinya sendiri. Di sisi lain, menurut Cascio (2010), kualitas kehidupan kerja mencakup tingkat partisipasi karyawan, pengembangan karir, penyelesaian konflik, komunikasi, kesehatan, kelangsungan pekerjaan, lingkungan yang aman dan kompensasi yang adil. Faktor-faktor tersebut dapat diwujudkan melalui kompensasi finansial, kemajuan karir, manajemen atau karyawan yang bijaksana, penataan lingkungan kerja, perancangan karakteristik pekerjaan, dan praktik kepemimpinan.

Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja

Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian dan penerimaan pesan antara dua individu atau kelompok kecil, yang menghasilkan beberapa efek dan respons segera (Sulistiyanto, et al., 2021). Selanjutnya dijelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah interaksi yang terjadi antara orang-orang dalam situasi informal, melalui pertukaran isyarat verbal dan nonverbal yang terfokus dan timbal balik. Dari penjelasan beberapa ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan suatu proses komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Handoko & Rambe (2018), kepuasan kerja adalah faktor yang dapat memengaruhi produktivitas atau kinerja karyawan. Ada beberapa faktor lain yang juga dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan, seperti motivasi kerja, tingkat stres kerja, kondisi fisik kerja, kompensasi, dan aspek ekonomi, teknis, dan perilaku lainnya. Pekerjaan yang memberikan kepuasan bagi pelakunya adalah pekerjaan yang menyenangkan dilakukan, sedangkan pekerjaan yang tidak menyenangkan merupakan tanda ketidakpuasan dalam bekerja (Wibowo, 2016).



Gambar 2. Kerangka Berpikir

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian kausal yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh antar variabel. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Komunikasi Interpersonal, Kualitas kehidupan kerja, Kepuasan kerja dan Kinerja Karyawan. Selanjutnya, berikut adalah definisi variabel operasional yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

No	Variabel	Pengukuran	Skala
1	Kinerja Karyawan (Y) (Mangkunegara, 2013)	a. Kehati-hatian bekerja b. Berusaha mencapai target kerja c. Menyelesaikan pekerjaan melebihi target d. Manfaatkan jam kerja sebaik-baiknya e. Kerjasama antar rekan kerja f. Komunikasi dengan atasan g. Bertanggung jawab atas hasil pekerjaan h. Memelihara fasilitas kantor i. Mampu mengambil inisiatif j. Mengevaluasi hasil pekerjaan	ordinal
2	Kepuasan Kerja (Z) (Robbin & Judge, 2019)	a. sesuai kompetensi b. kesempatan untuk menerima tanggung jawab c. gaji bulanan d. bonus e. promosi sesuai prestasi f. kesempatan promosi yang sama g. kepedulian yang unggul h. motivasi dari atasan i. dukungan rekan kerja j. hubungan di luar jam kerja	ordinal
3	Komunikasi Interpersonal (X1) (Dessler, 2020)	a. menyampaikan informasi b. menanggapi informasi c. empati terhadap sesama rekan kerja d. merasakan kesulitan pekerjaan e. bersikap ramah f. menyapa karyawan lainnya g. menilai pendapat h. memberikan apresiasi i. perlakuan adil j. ucapan setara	ordinal
4	Kualitas Kehidupan Kerja (X2) (Dessler, 2020)	a. Kebebasan berekspresi b. Kebebasan untuk mengungkapkan kritik c. Terlibat dalam pelatihan kerja d. Kebebasan untuk melanjutkan pendidikan formal e. Program keluar f. Program Pensiun	ordinal

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kelapa Gading yang berjumlah 70 orang. Berdasarkan hal tersebut maka pengambilan sampel didasarkan pada teknik total sampling dimana seluruh populasi dijadikan sampel (Sekaran & Bougie, 2016).

Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja

Penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan software PLS (Partial Least Square) adalah model alternatif SEM berbasis covariance. PLS dimaksudkan untuk analisis kausal-prediktif dalam situasi kompleksitas tinggi dan dukungan teori rendah (Hair, et al., 2017; 2019).

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Statistik Deskriptif

Indikator	1	2	3	4	5	\bar{x}
Kinerja Karyawan						
Kehati-hatian bekerja	0	1	17	43	10	3,87
Berusaha mencapai target kerja	1	1	6	24	39	4,39
Menyelesaikan pekerjaan melebihi target	1	2	9	38	21	4,07
Manfaatkan jam kerja sebaik mungkin	0	2	12	16	41	4,35
Kerjasama antar rekan kerja	0	1	8	30	32	4,30
Komunikasi dengan atasan	0	2	5	25	39	4,42
Bertanggung jawab atas hasil pekerjaan	0	1	8	22	40	4,42
Menjaga fasilitas kantor	1	1	5	27	37	4,38
Mampu mengambil inisiatif	1	0	9	25	36	4,33
Mengevaluasi hasil kerja	0	1	9	30	31	4,28
Kepuasan Kerja						
Sesuai kompetensi	1	0	8	27	35	4,33
Kesempatan untuk menerima tanggung jawab	0	1	7	34	29	4,28
Gaji bulanan	0	2	9	28	32	4,26
Bonus	0	1	9	32	29	4,25
Promosi sesuai prestasi	1	2	6	26	36	4,32
Kesempatan promosi yang sama	0	2	4	31	34	4,36
Perhatian utama	0	1	10	26	34	4,31
Motivasi dari atasan	0	1	9	33	28	4,23
Dukungan rekan kerja	0	1	7	27	36	4,38
Hubungan di luar jam kerja	0	2	9	23	37	4,33
Komunikasi Interpersonal						
Menyampaikan informasi	1	1	6	25	38	4,38
Menanggapi informasi	0	2	6	27	36	4,36
Empati terhadap sesama rekan kerja	0	1	4	24	42	4,50
Merasakan kesulitan pekerjaan	1	1	8	25	36	4,32
Bersikap ramah	0	1	7	27	36	4,38
Menyapa karyawan lain	0	2	10	23	36	4,31
Menghargai pendapat	1	0	7	29	34	4,33
Memberikan apresiasi	0	1	6	29	35	4,38
Perlakuan adil	0	2	7	27	35	4,33
Pidato setara	0	2	5	30	34	4,35
Kualitas Kehidupan Kerja						
Kebebasan berekspresi	0	1	7	30	33	4,33
Kebebasan untuk mengungkapkan kritik	0	2	8	20	41	4,40

Indikator	1	2	3	4	5	\bar{x}
Terlibat dalam pelatihan kerja	0	1	4	30	36	4,42
Kebebasan untuk melanjutkan pendidikan formal	1	0	3	30	37	4,43
Program keluar	0	1	7	27	36	4,38
Program Pensiun	0	2	5	26	38	4,40

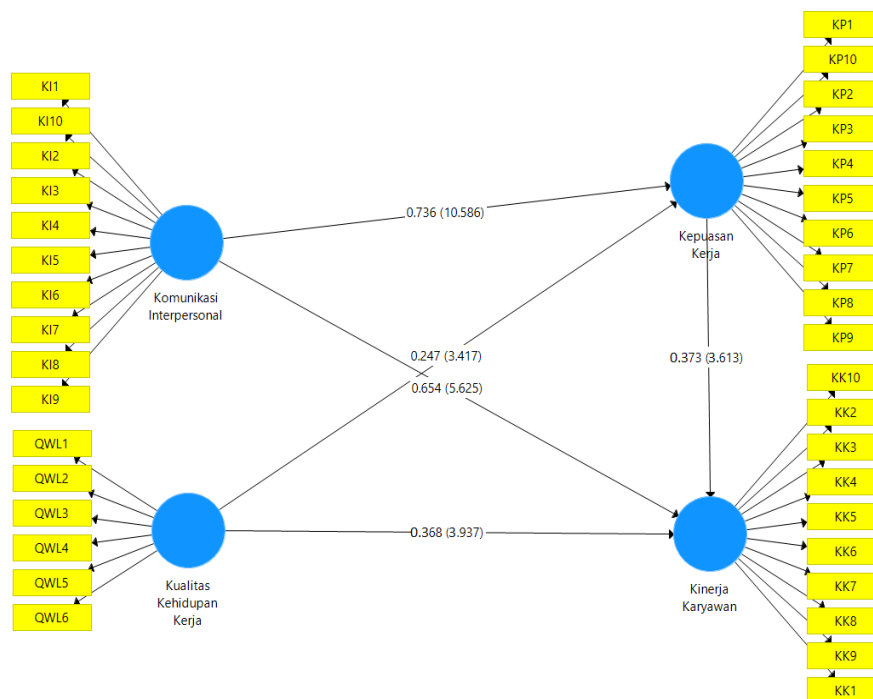
Sumber: Kuesioner Penelitian, Data Olahan, 2022

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa pada variabel kinerja karyawan, indikator dengan nilai terendah adalah ketelitian karyawan dalam bekerja sehingga perusahaan perlu memperhatikan ketelitian karyawan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Variabel kepuasan kerja diketahui pada indikator motivasi dari atasan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan membutuhkan motivasi untuk bekerja lebih baik.

Pada variabel komunikasi interpersonal diketahui bahwa indikator dengan nilai terendah adalah dalam menyapa karyawan lain. Hal ini menunjukkan bahwa sapaan dari setiap karyawan akan menyebabkan rasa nyaman karyawan dalam bekerja meningkat. Pada variabel kualitas kehidupan kerja diketahui bahwa indikator dengan nilai terendah adalah kebebasan berekspresi. Hal ini menunjukkan bahwa kebebasan karyawan dalam bekerja sangat penting bagi karyawan. Satu hal yang menarik bahwa Kehati-hatian bekerja memiliki rata-rata yang paling rendah, menurut keterangan dari manajemen Cabang RM para karyawan memang dituntut untuk melakukan pekerjaannya dengan penuh kehati-hatian karena terkait pengelolaan keuangan.

Analisis Pemodelan Persamaan Struktural

Berdasarkan hasil uji bootstrap, berikut adalah hasil uji pengaruh antar variabel.



Gambar 3. Hasil Bootstrap
 Sumber: Data Olahan, 2022

Berdasarkan Gambar 3 diketahui bahwa hasil bootstrap menghasilkan hasil uji pengaruh antar variabel sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Antar Variabel

Jalur	Sampel Asli (O)	Rata- Rata Sampe (M)	Deviasi Standar (STDEV)	Statistik T (O/STDEV)	Nilai-P
Komunikasi Interpersonal → Kepuasan Kerja	0,736	0,733	0,069	10.586	0.000
Kualitas Kehidupan Kerja → Kepuasan Kerja	0,247	0,249	0,072	3.417	0,001
Kepuasan Kerja → Kinerja Karyawan	0,373	0,379	0,045	3.613	0.000
Komunikasi Interpersonal → Kinerja Karyawan	0,654	0,652	0,116	5.625	0.000
Kualitas Kehidupan Kerja → Kinerja Karyawan	0,368	0,369	0,052	3.937	0.000

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Berdasarkan Tabel 4 terungkap bahwa semua nilai t statistik berada di atas 1,96 dan semua nilai P berada di bawah 0,05. Artinya, variabel-variabel eksogen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel endogen yaitu Kinerja Karyawan. Pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa (1) Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja, (2) Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja, (3) Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (4) Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, (5) Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Demikian pula untuk peran Kepuasan Kerja sebagai mediator, terungkap bahwa (1) Kepuasan Kerja mampu berperan sebagai mediator antara Komunikasi Interpersonal dan Kinerja Karyawan (2) Kepuasan Kerja mampu berperan sebagai mediator antara Kualitas Kehidupan Kerja dan Kinerja Karyawan.

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi interpersonal, maka tingkat kepuasan kerja akan meningkat. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah komunikasi. Sebuah penelitian oleh (Brunetto & Farr-Wharton, 2002) menemukan bahwa terdapat hubungan antara supervisi, komunikasi karyawan, dan kepuasan kerja mereka. Dalam penelitian tersebut, dijelaskan bahwa proses dan prosedur komunikasi dapat meningkatkan kepuasan kerja. Menurut (Tubbs & Moss, 2005), efektivitas komunikasi interpersonal ditandai oleh saling pengertian, kenikmatan, pengaruh, hubungan sosial yang baik, serta tindakan nyata sebagai umpan balik dari komunikan dan komunikator dalam proses komunikasi.

Dengan terciptanya komunikasi interpersonal yang efektif dan didasari ketegasan pada karyawan, diharapkan karyawan tidak melakukan hal-hal yang merugikan perusahaan untuk mencari perhatian dari manajemen perusahaan guna mencapai kepuasan kerja. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Awad & Alhashemi, 2012). Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa semakin baik kualitas lingkungan kerja, maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat. Konsep Quality of Work Life menjadi salah satu faktor penting dalam memotivasi manusia dan meningkatkan kepuasan kerja (Kermansaravi et al., 2015). Quality of Work Life meliputi berbagai aspek, seperti kesehatan fisik dan psikologis, situasi ekonomi, keyakinan pribadi, dan interaksi dengan lingkungan (Herlina et al., 2022). Dengan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan berkualitas, maka tujuan organisasi dapat tercapai, di mana peningkatan Quality of Work Life berdampak positif pada kepuasan kerja karyawan. Studi yang dilakukan oleh Aisyah & Wartini (2016) menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan kerja karyawan.

Penelitian ini mengungkap bahwa Kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh Kepuasan Kerja. Kinerja pegawai yang baik menjadi salah satu ciri khas suatu perusahaan. Istilah kinerja pegawai mengacu pada hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai baik secara kuantitas maupun kualitas dalam menjalankan tanggung jawabnya (Mangkunegara, 2013). Tingkat kepuasan kerja karyawan mempengaruhi pencapaian dan hasil kerja individu dan tim. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung bekerja lebih keras untuk mengatasi kesulitan yang muncul dari tugas dan pekerjaannya. Oleh karena itu, jika perusahaan mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan, maka akan memperoleh banyak keuntungan (Robbin & Judge, 2019). Sebuah penelitian sebelumnya menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Indrawati, 2013).

Berdasarkan penelitian, diketahui bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja sebagai mediator. Penelitian oleh Goris (2007), menemukan bahwa kepuasan komunikasi memiliki keterbatasan dalam memediasi hubungan antara kerja individu dan kinerja karyawan, sedangkan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain oleh Muliawati & Frianto (2020) menunjukkan bahwa aspek kepuasan kerja lainnya seperti budaya, komunikasi kepemimpinan, komitmen organisasi, konten, pelatihan, penghargaan dan peluang pengakuan, juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Studi oleh Pushpakumari (2008), juga menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan karyawan, maka semakin baik kinerja mereka.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Kualitas Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja

Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja

kehidupan kerja merupakan isu utama yang patut mendapat perhatian organisasi. Hal ini mengacu pada gagasan bahwa kualitas kehidupan kerja dipandang mampu meningkatkan partisipasi karyawan dalam organisasi (Robbin & Judge, 2019). Dapat juga dinilai bahwa karyawan menunjukkan kepuasan terhadap perlakuan perusahaan terhadap dirinya sendiri. Kepuasan dapat dilihat sebagai pernyataan positif dari hasil penilaian karyawan terhadap apa yang telah dilakukan oleh perusahaan/organisasi terhadap karyawannya. Kepuasan karyawan dalam suatu organisasi sangat mempengaruhi kinerja karyawan (Mangkunegara, 2013). Penelitian sebelumnya (Asharini et al., 2018; Rubel & Kee, 2014) menunjukkan bahwa Quality of Work Life berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening.

V. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa komunikasi interpersonal dan kualitas kehidupan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan.

Saran

Hal-hal yang terungkap pada penelitian ini dapat digunakan oleh para pemangku kepentingan di kantor cabang RM, bahwa kinerja pegawai dapat ditingkatkan melalui peningkatan komunikasi interpersonal, peningkatan kepuasan kerja pegawai. Penelitian ini dilakukan dengan sampel di satu cabang, sehingga membuka peluang untuk peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan melibatkan berbagai cabang dengan kota yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, L. N., & Wartini, S. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kualitas Kehidupan Kerja pada Organizational Citizenship Behavior melalui Komitmen Organisasional. *Management Analysis Journal*, 5(3).
- Asharini, N. A., Hardyastuti, S., & Irham, I. (2018). The impact of quality of work life and job satisfaction on employee performance of PT. Madubaru PG-PS Madukismo. *Agro Ekonomi*, 29(1), 146–159.
- Awad, T. A., & Alhashemi, S. E. (2012). Assessing the effect of interpersonal communications on employees' commitment and satisfaction. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 5(2). <https://doi.org/10.1108/17538391211233425>

- Brunetto, Y., & Farr-Wharton, R. (2002). The impact of supervisor communication on the job satisfaction of early career police officers. *ANZAM/IFSAM 6th World Congress: Management in a Global Context: Prospects for the 21st Century*.
- Cascio, W. F. (2010). Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits. *Work*.
- Dessler, G. (2020). Fundamentals of Human Resource Management. In *Human Resource Management* (Issue November).
- Goris, J. R. (2007). Effects of satisfaction with communication on the relationship between individual-job congruence and job performance/satisfaction. *Journal of Management Development*, 26(8), 737–752.
- Hair, J. F., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Black, W. C. (2019). Multivariate data analysis / Joseph F. Hair, Jr. ... [et al.]. In *Multivariate data analysis*.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) - Joseph F. Hair, Jr., G. Tomas M. Hult, Christian Ringle, Marko Sarstedt. In *Sage*.
- Handoko, D. S., & Rambe, M. F. (2018). Pengaruh pengembangan karir dan kompensasi terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 31–45.
- Herlina, E., Sunaryo, W., Sutrisno, S., Junengsih, J., & Hidayati, N. (2022). The Role of Work-Life Balance and Employee Satisfaction to Give Commitment to The Company Literature Review. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(3), 20351–20356.
- Indrawati, A. D. (2013). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan pada rumah sakit swasta di kota denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, 7(2), 135–142.
- Kermansaravi, F., Navidian, A., Rigi, S. N., & Yaghoubinia, F. (2015). The relationship between quality of work life and job satisfaction of faculty members in Zahedan University of Medical Sciences. *Global Journal of Health Science*, 7(2), 228.
- Mangkunegara, A. P. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. *Jurnal Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Cetakan Ke Sebelas, Bandung*.
<https://doi.org/10.26905/jmdk.v5i1.1212>
- Moehersono. (2009). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi : Competency based human resource management. In *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*.
- Muliawati, T., & Frianto, A. (2020). Peran work life balance dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan milenial: Studi literatur. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 8(2), 606–619.
- Pushpakumari, M. D. (2008). The impact of job satisfaction on job performance: An empirical analysis. *City Forum*, 9(1), 89–105.
- Robbin, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational Behavior. In *pearson education,Limited* (Vol. 10, Issue Chapter 4).

Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja

- Rubel, M. R. B., & Kee, D. M. H. (2014). Quality of work life and employee performance: Antecedent and outcome of job satisfaction in Partial Least Square (PLS). *World Applied Sciences Journal*, 31(4), 456–467.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business Students*. In *Research Methods For Business Students*.
- Sulistyanto, T. H., Djamil, M., Sutawidjaya, A. H., & Nawangsari, L. C. (2021). A literature review of knowledge management role in employee performance. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 12(85).
- Sulistyanto, T. H., Djamil, M., Sutawidjaya, A. H., Nawangsari, L. C., Saluy, A. B., & Siswanti, I. (2022). Pemetaan Literatur pada Industri Jasa Kebersihan di Indonesia dari Tahun 2010 Sampai Dengan 2021. *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)*, 5(2). <https://doi.org/10.22441/jdm.v5i2.15181>
- Tubbs, S. L., & Moss, S. (2005). *Human Communication: konteks-konteks komunikasi*.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja. Buku, edisi 5*.