

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN *SERVANT LEADERSHIP*  
TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PADA KARYAWAN DI HOTEL  
SAPADIA KABUPATEN ROKAN HULU**

Engki Yuda Pratama, Arrafiqur Rahman

---

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dan servant leadership terhadap komitmen organisasi pada karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu baik secara parsial maupun simultan. Populasi penelitian ini adalah semua karyawan di Hotel Sapadia dengan responden sejumlah 57 responden. Kabupaten Rokan Hulu Teknik penentuan sampel menggunakan teknik sampling jenuh (sensus) Variabel bebas dalam penelitian ini komunikasi interpersonal (X1), servant leadership (X2) dan variabel terikat komitmen organisasi (Y). Metode pengumpulan data menggunakan penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Penelitian lapangan terdiri dari observasi, kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS. Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi  $Y = 2.242 + 0,101 + 0,626$ . Secara parsial, diperoleh t-hitung komunikasi interpersonal 3,144 dan servant leadership 18,785. Secara simultan, diperoleh F-hitung 355.012. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 92,9% komitmen organisasi dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal dan servant leadership, sedangkan sisanya 7,1 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan hasil pengujian secara parsial maupun secara simultan komunikasi interpersonal dan servant leadership memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasi.

---

**Keywords:** *komunikasi interpersonal, servant leadership, komitmen organisasi*

---

**PENDAHULUAN**

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.

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.

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.**  
**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.

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.

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

1. Keterbukaan (*openness*)  
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.

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.

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.

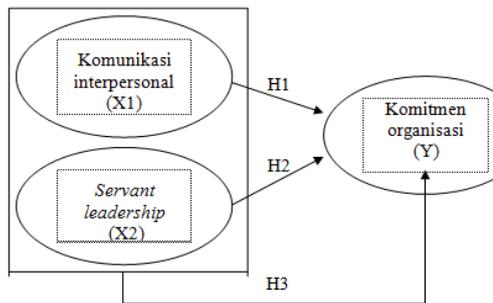
Lambert *et al.* (2012:81-82) mendefinisikan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu obligasi untuk seluruh bagian organisasi, dan tidak untuk suatu pekerjaan, kelompok dalam kerja, dan keyakinan akan pentingnya pekerjaan itu bagi dirinya sendiri". Menurut pengutipan diatas bahwa komitmen organisasi 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. 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 persepakatan 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”.



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

**METODE**

Populasi penelitian ini semua karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu yang berjumlah 57 orang. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh (sensus), maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 57 orang. Variabel bebas dalam penelitian ini komunikasi interpersonal (X1), *servant leadership* (X2) dan variabel terikat komitmen organisasi (Y).

Metode pengumpulan data menggunakan penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Penelitian lapangan terdiri dari observasi, kuesioner dan wawancara. Uji keandalan instrument meliputi uji validitas dan uji realibilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas. Dalam kuisioner ini di gunakan sklala likert yang terdiri dari sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Skala likert adalah skala yang di rancangan untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan setiap objek yang akan di ukur. Analisis data dalam

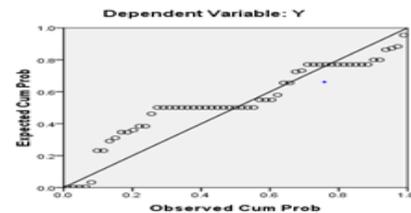
penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yaitu menguji signifikansi pengaruh antara *dependent variable* dengan *independent variable*.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan mengenai komunikasi interpersonal (X1), *servant leadership* (X2) dan komitmen organisasi (Y) yang sebanyak 26 pernyataan adalah valid karena menunjukkan hasil r hitung yang lebih besar dari r tabel, artinya semua butir pernyataan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

Berdasarkan hail uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan mengenai komunikasi interpersonal (X1), *servant leadership* (X2) dan komitmen organisasi (Y) yang berjumlah 26 item pernyataan adalah *reliabel* karena menunjukkan hasil  $\alpha$  hitung yang lebih besar dari 0,6, artinya semua butir pertanyaan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**Gambar 1.**  
**Hasil Uji Normalitas Data**  
*Sumber: Pengolahan data spss, 2020*

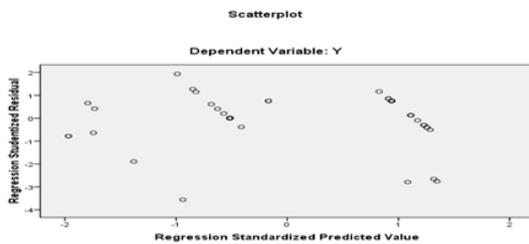
Berdasarkan tampilan *out put* pada gambar 1, terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Multikolonearitas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Komunikasi interpersonal	.380	2.632
	<i>Servant leadership</i>	.380	2.632

Sumber: Pengolahan data spss, 2020

Dari tabel 2. menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *Tolerance* kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen. Dan nilai VIF semua variabel independen lebih kecil dari 10 yang berarti tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.



Gambar 2.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Pengolahan data spss, 2019

Dari grafik *scatterplot* yang ada pada gambar 2 dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi (Ghozali 2011:107).

Tabel 3.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	2.242	.752	
	Komunikasi interpersonal	.101	.032	.185
	<i>Servant leadership</i>	.626	.033	1.103

Sumber: Pengolahan data spss, 2020

Dari hasil analisis data menggunakan bantuan *SPSS for Windows 18* didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2.242 + 0,101 + 0,626$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 2,242 menyatakan bahwa jika nilai komunikasi interpersonal dan *servant leadership* nilainya adalah 0, maka komitmen organisasi (Y) nilainya adalah 2,242. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa analisis komitmen organisasi di Hotel Sapadia bagus.
- Koefisien regresi X1 sebesar 0,101 yang bernilai positif menyatakan bahwa jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan komunikasi interpersonal mengalami kenaikan sebesar 1% maka komitmen organisasi akan mengalami kenaikan sebesar 0,101. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa terjadi hubungan positif yaitu dengan adanya kenaikan nilai komunikasi interpersonal, maka volume komitmen organisasi akan meningkat.
- Koefisien regresi X2 sebesar 0,626 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) 1% *servant leadership* akan meningkatkan volume penjualan sebesar 0,626. Hal ini dapat diartikan bahwa pelaksanaan *servant leadership* yang tepat bisa meningkatkan komitmen organisasi dan terjadi hubungan positif yaitu dengan adanya kenaikan *servant leadership*, maka komitmen organisasi akan naik.

Tabel 4.

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.964 <sup>a</sup>	.929	.927	1.015

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Pengolahan data spss, 2020

Berdasarkan tabel 4. diketahui nilai *R square* sebesar 0,929 (92,9%), ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan model regresi yang didapatkan dimana variabel independen yaitu komunikasi interpersonal dan *servant leadership* memiliki pengaruh terhadap variabel

komitmen organisasi sebesar 92,9%. Sedangkan sisanya 7,1% dijelaskan dengan faktor atau variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam analisis regresi ini.

Berdasarkan hasil deskriptif untuk variabel komunikasi interpersonal yang berada pada kriteria baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang tercipta di Hotel Sapadia sudah berjalan dengan baik, sehingga secara tidak langsung mempengaruhi hubungan sesama karyawan. Dengan terciptanya komunikasi yang baik antar sesama karyawan, maka karyawan akan merasa nyaman bekerja dengan lingkungan kerja yang mendukung sehingga akan menciptakan komitmen organisasi yang baik bagi karyawan. Dari hasil deskriptif variabel komunikasi interpersonal yang memperoleh skor terendah, maka pihak manajemen Hotel Sapadia perlu memperbaiki hubungan antara karyawan dengan cara meningkatkan komunikasi interpersonal sesama karyawan, sehingga karyawan merasa menjadi satu keluarga dan ketika ada masalah yang menimpa salah satu karyawan, maka karyawan lain ikut mencari solusi permasalahan tersebut. Selain itu, Hotel Sapadia perlu meningkatkan aspek empati (*emphathy*) dengan memperbaiki dan meningkatkan empati yang terjalin di antara karyawan dengan melalui diadakannya suatu forum dalam menciptakan komunikasi yang lebih efektif, sehingga dapat menjadi sarana bagi karyawan untuk mampu merasakan dan memahami apa yang dirasakan karyawan lain melalui sikap, dan perilaku dari sudut pandang rekan kerja sehingga komunikasi interpersonal dapat berjalan lebih efektif.

Berdasarkan hasil deskriptif untuk variabel *servant leadership* yang berada pada kriteria cukup baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa *servant leadership* yang dimiliki Hotel Sapadia sudah dilaksanakan dengan cukup baik, sehingga dapat menciptakan motivasi kerja yang baik bagi karyawan dalam menyelesaikan tanggung

jawab pekerjaannya. Dari hasil deskriptif variabel *servant leadership* yang memperoleh skor terendah, maka pihak manajemen Hotel Sapadia perlu memperbaiki sikap pimpinan terhadap karyawan dengan cara memberlakukan karyawan dengan hormat dan menghargai keberadaan karyawan, sehingga karyawan merasa lebih dihargai.

Berdasarkan hasil deskriptif untuk variabel komitmen organisasi yang berada pada kriteria cukup baik. Artinya bahwa karyawan Hotel Sapadia memiliki komitmen organisasi cukup baik. Hal ini dikarenakan karyawan sudah merasa bagian dari perusahaan, sehingga mau turut serta berkontribusi untuk kemajuan perusahaan. Dari hasil deskriptif variabel komitmen organisasi yang memperoleh skor terendah, maka hal yang perlu diperbaiki manajemen Hotel Sapadia yaitu bagaimana perusahaan harus dapat mendukung karyawannya itu sendiri dengan adanya pembentukan karakteristik organisasi, karakteristik individu serta pengalaman kerja yang telah ditempuh karyawan selama ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan karyawan untuk dapat lebih melibatkan keterikatan emosionalnya, berpartisipasi aktif dalam kegiatan perusahaan, berkontribusi dalam memajukan dan mensejahterakan perusahaan, serta bekerja lebih untuk dapat mencapai keberhasilan perusahaan sehingga dapat meningkatkan hasil kerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Dari hasil perbandingan hasil  $t_{hitung}$  diketahui bahwa variabel komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasi dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3.144 > 2.00488$  atau nilai sig lebih kecil dari  $0,05$  ( $0,003 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap komitmen organisasi. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Kasim dkk (2017) yang menemukan bahwa komunikasi interpersonal memiliki

pengaruh signifikan secara parsial terhadap komitmen organisasi.

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.

Dari hasil perbandingan hasil  $t_{hitung}$  diketahui bahwa variabel *servant leadership* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasi dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $18.785 > 2.00488$  atau nilai sig lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti *servant leadership* memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap komitmen organisasi. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Kasim dkk (2017) dan Mira (2012) yang menemukan bahwa *servant leadership* memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap komitmen organisasi. Namun hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Kamanjaya dkk (2017), yang menemukan bahwa *servant leadership* tidak

memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap komitmen organisasi.

*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.

Berdasarkan hasil olah data, maka dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal dan *servant leadership* terhadap komitmen organisasi berpengaruh secara simultan (bersama-sama). Hal ini dapat dilihat dari nilai  $F_{hitung}$  diperoleh sebesar  $355.012 > F_{tabel}$  sebesar 3.17 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal dan *servant leadership* terhadap komitmen organisasi berpengaruh secara simultan (bersama-sama).

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*).

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Komunikasi interpersonal pada karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu sudah tercermin dengan baik berdasarkan penilaian variabel komunikasi interpersonal sebesar 71,2% dengan klasifikasi Tingkat Capaian Responden pada kriteria baik. Hal ini merupakan penilaian responden yang diukur berdasarkan indikator dari keterbukaan (*openness*), empati (*emphathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).
2. *Servant leadership* di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu sudah terlaksana dengan cukup baik yang dilihat berdasarkan penilaian variabel *servant*

*leadership* sebesar 67,66% dengan klasifikasi Tingkat Capaian Responden pada kriteria cukup baik.

3. Komitmen organisasi pada karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu sudah tercermin dengan cukup baik yang dilihat berdasarkan penilaian variabel komitmen organisasi sebesar 65,57% dengan klasifikasi Tingkat Capaian Responden pada kriteria cukup baik.
4. Komunikasi interpersonal dan *servant leadership* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasi pada karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu. Besarnya pengaruh yang diberikan variabel Komunikasi interpersonal dan *servant leadership* terhadap komitmen organisasi adalah 92,9%. Sedangkan sisanya 7,1% dijelaskan dengan faktor atau variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam analisis regresi ini.

Dari kesimpulan diatas, maka disarankan sebagai berikut:

1. Diharapkan manajemen Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu dapat dapat meningkatkan aspek empati (*emphathy*) pada karyawannya dengan cara memperbaiki dan meningkatkan empati yang terjalin di antara karyawan dengan melalui diadakannya suatu forum dalam menciptakan komunikasi yang lebih efektif, sehingga dapat menjadi sarana bagi karyawan untuk mampu merasakan dan memahami apa yang dirasakan karyawan lain melalui sikap, dan perilaku dari sudut pandang rekan kerja sehingga komunikasi interpersonal dapat berjalan lebih efektif.
2. Diharapkan pihak Manajemen Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu dapat dapat meningkatkan *affective commitment* (komitmen afektif) dengan cara mendukung karyawannya itu sendiri berupa pembentukan karakteristik organisasi, karakteristik individu serta pengalaman kerja yang telah ditempuh karyawan selama ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan karyawan

untuk dapat lebih melibatkan keterikatan emosionalnya, berpartisipasi aktif dalam kegiatan perusahaan, berkontribusi dalam memajukan dan mensejahterakan perusahaan, serta bekerja lebih untuk dapat mencapai keberhasilan perusahaan sehingga dapat meningkatkan hasil kerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

- Hasil penelitian menyatakan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi, dengan demikian penulis menyarankan agar Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu dapat meningkatkan komunikasi interpersonal diantara karyawan, dengan terus menjaga, memelihara, serta membangun hubungan kerja yang harmonis melalui dibuatnya forum untuk berkomunikasi yang dapat dilakukan dengan secara terbuka disertai dengan nilai-nilai kejujuran, karena apabila hal tersebut dapat dilakukan oleh karyawan maka diantara karyawan dapat lebih mengetahui satu sama lain lebih dekat serta dapat menyampaikan gagasan maupun pendapat dengan jelas dan tepat sasaran sehingga dapat memberikan masukan apa yang harus dilakukan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Barbuto & Wheeler (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta : Jakarta.
- Cangara (2010). *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Tujuh,. Erlangga, Jakarta.
- Denis (2014). *Studi pengembangan Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Enjang (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam (2010). *Aplikasi Analisis Multivariat Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_ (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haider (2014). *Teori Organisasi*. Jakarta :Bumi Aksara.
- Henderson (2010). *Teori Organisasi*. Jakarta :Erlangga.
- Ikhsan Fuad (2010). *Manajemen Organisasi*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Kamanjaya I Gede Hendry dkk (2017). Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Pegawai (Studi pada Pegawai Negeri Sipil di RSUD Wangaya Kota Denpasar). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Vol.6; 2731-2760*.
- Kasim Manda Luna dkk (2017). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan *Servant Leadership* Terhadap *Komitmen Organizational* Karyawan Single Fin Bar And Restaurant Di Kabupaten Badung. *Prosiding Seminar Nasional AIMI. Vol.2; 335-345*.
- Kellerman dan Peter (2011). *Interpersonal Communication*. Erlangga, Jakarta.
- Lambert *et al.* (2012). *Efektifitas Organisasi*. Yogyakarta :BPFE.
- Mira Wike Santa (2012). Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap Komitmen Organisasi Dan *Organization Citizenship Behavior*. *Jurnal Manajemen. Vol.11; 189-206*
- Notoatmodjo Soekidjo (2010). *Metodologi Penelitian*. Jakarta :Bumi Aksara.

- Novliadi (2010). *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta :Bumi Aksara.
- Pother (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Press.
- Robbins Stephen & Judge (2011). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sendjaya & Sarros (2012). *Perilaku Organisasi*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Smith (2010). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sopiah (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_ (2012). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Spears (2010). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_ (2011). *Manajemen Strategi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudjana. (2009). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono (2009). *Statiska Untuk Penelitian*. Bandung:Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ (2011). *Statiska Untuk Penelitian*. Bandung:Alfabeta.
- Supratiknya (2013). *Teori Organisasi*. Jakarta :Gramedia.
- Syahfarnas (2014). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umam dan Nurjaman (2012). *Manajemen Personalialia Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta :BPFE.
- Wasis (2010). *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Jakarta :Rinek Cipta.
- Wiryanto (2015). *Manajemen Organisasi*. Jakarta :Bumi Aksara.