

Pengaruh Kompetensi Profesional dan Komunikasi Interpersonal terhadap Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Kerja pada KJPP di Kota Malang

Sih Melyna Ayadinty
Universitas Merdeka Malang
Email: *sihmelynaayadinty@gmail.com*

Abstract

This study aims to analyze the influence of professional competence and interpersonal communication on organizational commitment through job satisfaction at the Public Appraisal Services Office (KJPP) in Malang City. Professional competence and interpersonal communication are important factors in improving the quality of human resources and building employee loyalty to the organization. In the context of professional service organizations, job satisfaction is a variable that can strengthen the relationship between individual abilities and employee engagement with the organization. This study used a quantitative approach with explanatory research. The population in this study was all KJPP employees in Malang City. Data collection was conducted by distributing questionnaires to respondents selected using a specific sampling technique according to the study's characteristics. The data were analyzed using path analysis to determine the direct and indirect effects between the study variables. The results showed that professional competence had a positive and significant effect on job satisfaction and organizational commitment. Interpersonal communication also had a positive and significant effect on job satisfaction and organizational commitment. Furthermore, job satisfaction was shown to have a positive effect on organizational commitment and was able to mediate the influence of professional competence and interpersonal communication on organizational commitment. These findings indicate that the higher the professional competence and quality of interpersonal communication possessed by employees, the higher the job satisfaction and organizational commitment.

Keywords: *Influence, Competence, Professional, Communication, Interpersonal*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi profesional dan komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) di Kota Malang. Kompetensi profesional dan komunikasi interpersonal merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta membangun loyalitas karyawan terhadap organisasi. Dalam konteks organisasi jasa profesional, kepuasan kerja menjadi variabel yang mampu memperkuat hubungan antara kemampuan individu dan keterikatan karyawan terhadap organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory research. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan KJPP di Kota Malang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang dipilih menggunakan teknik sampling tertentu sesuai karakteristik penelitian. Data dianalisis menggunakan analisis jalur (path analysis) untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi profesional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Komunikasi interpersonal juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja serta komitmen organisasi. Selain itu, kepuasan kerja terbukti berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi dan mampu memediasi pengaruh kompetensi profesional dan komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi profesional dan kualitas komunikasi

interpersonal yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang terbentuk.

Kata Kunci: Pengaruh, Kompetensi, Profesional, Komunikasi, Interpersonal

Pendahuluan

Perkembangan dunia bisnis dan ekonomi yang semakin kompetitif menuntut setiap organisasi untuk mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara berkelanjutan. Organisasi tidak hanya dituntut memiliki sistem kerja yang baik, tetapi juga harus mampu membangun kualitas karyawan yang profesional, komunikatif, dan memiliki loyalitas tinggi terhadap organisasi. Dalam konteks organisasi jasa, terutama lembaga yang bergerak dalam bidang penilaian publik, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan yang akurat, objektif, dan terpercaya kepada masyarakat maupun pihak pengguna jasa.¹ Oleh karena itu, keberadaan karyawan yang memiliki kompetensi profesional dan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik menjadi kebutuhan penting bagi organisasi agar mampu menciptakan komitmen organisasi yang kuat. Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) merupakan lembaga profesional yang memiliki peran strategis dalam memberikan jasa penilaian terhadap aset, properti, bisnis, maupun berbagai bentuk kekayaan lainnya.²

Dalam menjalankan tugasnya, KJPP dituntut untuk bekerja secara independen, objektif, dan profesional sesuai dengan standar penilaian yang berlaku. Tingginya tingkat persaingan antar lembaga jasa penilai publik di berbagai daerah, termasuk di Kota Malang, menyebabkan organisasi harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Karyawan pada KJPP tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis dan kompetensi profesional yang memadai, tetapi juga harus mampu membangun komunikasi interpersonal yang harmonis dengan rekan kerja, pimpinan, maupun klien. Kompetensi profesional merupakan kemampuan individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, serta pengalaman kerja yang mendukung keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan. Kompetensi profesional menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kualitas kinerja pegawai dalam organisasi. Pegawai yang memiliki kompetensi profesional tinggi cenderung mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan organisasi.³

Selain itu, kompetensi profesional juga dapat meningkatkan rasa percaya diri pegawai dalam menjalankan tugasnya sehingga mendorong terbentuknya loyalitas dan komitmen terhadap organisasi. Dalam konteks KJPP, kompetensi profesional menjadi aspek yang sangat penting karena pekerjaan penilaian membutuhkan ketelitian, kemampuan analisis, pemahaman regulasi, serta integritas yang

¹ Andi Hermawan, Ahmad Fatih Gozali, and A. Muwahid Muhammadi, "Optimasi Penguatan Komitmen Profesi Guru Melalui Pengembangan Kecerdasan Adversitas, Komunikasi Interpersonal, Interdependensi Tugas Dan Kepuasan Kerja," *Jurnal Dmiration* 4, no. 9 (2023): 2180–93, <https://doi.org/10.46799/jsa.v4i9.944>.

² Yeni Rafika Ningsih et al., "Analisis Pengaruh Pengawasan, Profesionalisme, Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening," *Prosiding Seminar Nasional SPs Unilak (SeNasPU) 2023*, 2019, 243–58, <https://journal.unilak.ac.id/index.php/Senaspu/article/view/12998/4692>.

³ "Pengaruh Komitmen Organisasi, Komunikasi Interpersonal, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Anggota Kepolisian Resort Jombang," *Margin Eco: Jurnal Ekonomi Dan Perkembangan Bisnis* 1 (2017): 17–39, <https://ejournal.unwaha.ac.id/index.php/margin/issue/view/28>.

tinggi. Kesalahan dalam melakukan penilaian dapat berdampak pada kerugian finansial maupun menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penilai publik. Oleh sebab itu, organisasi perlu memastikan bahwa setiap pegawai memiliki kompetensi profesional yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Pegawai yang merasa memiliki kemampuan dan kompetensi yang baik biasanya akan lebih percaya diri, merasa dihargai oleh organisasi, serta memiliki kecenderungan untuk bertahan dan berkontribusi secara maksimal dalam organisasi. Selain kompetensi profesional, komunikasi interpersonal juga menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.⁴

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi, ide, maupun perasaan antara individu yang berlangsung secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi interpersonal yang efektif mampu menciptakan hubungan kerja yang baik, meningkatkan kerja sama tim, mengurangi konflik, serta mempermudah proses koordinasi dalam organisasi. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman, konflik internal, serta menurunkan semangat kerja pegawai. Pada organisasi jasa seperti KJPP, komunikasi interpersonal memiliki peranan yang sangat penting karena aktivitas kerja banyak melibatkan interaksi antarpegawai maupun dengan pihak eksternal. Pegawai yang mampu menjalin komunikasi dengan baik akan lebih mudah membangun hubungan profesional, meningkatkan kepercayaan klien, dan menciptakan suasana kerja yang kondusif. Hubungan komunikasi yang baik antara pimpinan dan pegawai juga dapat meningkatkan motivasi kerja, rasa nyaman, serta keterlibatan pegawai dalam organisasi.⁵

Dengan demikian, komunikasi interpersonal yang efektif diyakini mampu meningkatkan kepuasan kerja dan memperkuat komitmen organisasi pegawai. Komitmen organisasi merupakan sikap dan loyalitas pegawai terhadap organisasi yang ditunjukkan melalui keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi, menerima nilai-nilai organisasi, serta berusaha mencapai tujuan organisasi secara maksimal. Komitmen organisasi menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan organisasi karena pegawai yang memiliki komitmen tinggi cenderung bekerja lebih produktif, disiplin, dan memiliki tingkat turnover yang rendah. Organisasi yang memiliki pegawai dengan komitmen tinggi akan lebih mudah mencapai tujuan dan mempertahankan keberlangsungan organisasi di tengah persaingan yang semakin ketat. Namun demikian, membangun komitmen organisasi bukanlah hal yang mudah. Banyak faktor yang dapat memengaruhi tinggi rendahnya komitmen pegawai terhadap organisasi, di antaranya kompetensi profesional, komunikasi interpersonal, dan kepuasan kerja.

⁴ Muhammad Farhan Kosasih and Hazwari Hasan, "Pengaruh Komunikasi Interpesonal Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pt. Anugrah Tanjung Medan," *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan* 18, no. 1 (1907): 231–48, <https://www.jurnal.stiq-amuntai.ac.id/index.php/al-qalam/article/view/3005/1309>.

⁵ Milion Bostom Silalahi, Remus Silalahi, and Maludin Panjaitan, "Pengaruh Hubungan Interpersonal , Kompetensi Kerja , Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Milion Bostom Gadai Kisaran," *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business* 5, no. 2 (2026): 520–27, <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS/article/view/7382/6184>.

Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi tetapi tidak mendapatkan lingkungan kerja yang mendukung dapat mengalami penurunan semangat dan loyalitas terhadap organisasi.⁶

Demikian pula komunikasi interpersonal yang kurang baik dapat menyebabkan ketidaknyamanan dalam bekerja sehingga memengaruhi tingkat komitmen pegawai terhadap organisasi. Kepuasan kerja merupakan perasaan positif pegawai terhadap pekerjaan yang dimiliki sebagai hasil dari evaluasi terhadap berbagai aspek pekerjaan, seperti lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, penghargaan, gaji, maupun kesempatan pengembangan karier. Kepuasan kerja menjadi variabel penting dalam organisasi karena dapat memengaruhi perilaku, motivasi, dan loyalitas pegawai. Pegawai yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki semangat kerja yang tinggi, lebih bertanggung jawab, serta memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi. Dalam penelitian ini, kepuasan kerja diposisikan sebagai variabel intervening yang menghubungkan kompetensi profesional dan komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa kompetensi profesional dan komunikasi interpersonal yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya komitmen organisasi.⁷

Pegawai yang merasa mampu menjalankan tugas secara profesional dan bekerja dalam lingkungan komunikasi yang baik akan cenderung merasa puas terhadap pekerjaannya. Kepuasan tersebut kemudian akan membentuk rasa memiliki dan loyalitas terhadap organisasi. Fenomena yang terjadi pada berbagai organisasi jasa, termasuk KJPP di Kota Malang, menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam meningkatkan komitmen organisasi pegawai. Beberapa pegawai terkadang mengalami kejenuhan kerja, tekanan pekerjaan yang tinggi, kurangnya komunikasi yang efektif, maupun ketidakpuasan terhadap lingkungan kerja. Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya loyalitas dan keterikatan pegawai terhadap organisasi. Oleh sebab itu, organisasi perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi komitmen organisasi agar dapat merumuskan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang tepat.⁸

Kota Malang sebagai salah satu kota berkembang di Jawa Timur memiliki aktivitas ekonomi dan bisnis yang cukup pesat. Hal ini menyebabkan kebutuhan terhadap jasa penilaian publik semakin meningkat. Kondisi tersebut menuntut KJPP di Kota Malang untuk mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan profesionalisme organisasi. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, organisasi perlu memastikan bahwa pegawai memiliki kompetensi profesional yang tinggi, komunikasi interpersonal yang efektif, serta kepuasan kerja yang baik sehingga mampu membangun komitmen organisasi secara optimal. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai pengaruh kompetensi profesional dan komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja pada

⁶ Nurhayati, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Guru Di Sekolah Dasar Islam Terpadu Kepulauan Riau," *Jurnal Literasiologi Volume* 11 (n.d.): 29–49, <https://jurnal.literasikitaindonesia.com/index.php/literasiologi/article/view/657/880>.

⁷ Sarinah, "Hubungan Komunikasi Interpersonal Dan Komitmen Terhadap Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Perkebunan Nusantara Iii (Persero)," *Analitika: Jurnal Magister Psikologi UMA*, 2010, 62–73, <https://ojs.uma.ac.id/index.php/analitika/article/view/717>.

⁸ Sari Nida'ul Hasanah, "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Layanan Terhadap Komitmen Organisasi Pengajar Di Sun Education Group," *Jurnal Guru Dan Dosen Indonesia* 2025 (2025): 7–17, <https://ejournal.univbhaktiasih.ac.id/index.php/jurus/article/view/172/132>.

KJPP di Kota Malang menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait hubungan antara kompetensi profesional, komunikasi interpersonal, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak manajemen KJPP dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif guna meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi pegawai.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory research atau penelitian penjelasan. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antarvariabel, yaitu kompetensi profesional dan komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) di Kota Malang.⁹ Penelitian explanatory dipilih karena mampu menjelaskan hubungan kausalitas antarvariabel melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan. Lokasi penelitian dilakukan pada beberapa Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) yang berada di Kota Malang. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Kota Malang merupakan salah satu kota berkembang dengan aktivitas ekonomi dan bisnis yang cukup pesat sehingga kebutuhan terhadap jasa penilaian publik semakin meningkat. Kondisi tersebut menyebabkan KJPP di Kota Malang memiliki dinamika organisasi dan sumber daya manusia yang menarik untuk diteliti, khususnya terkait kompetensi profesional, komunikasi interpersonal, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi pegawai.¹⁰

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) di Kota Malang. Populasi dipilih karena pegawai merupakan pihak yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan aktivitas organisasi serta memiliki pengalaman terkait kondisi kompetensi profesional, komunikasi interpersonal, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi di lingkungan kerja. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria sampel dalam penelitian ini meliputi pegawai tetap yang telah bekerja minimal satu tahun pada KJPP di Kota Malang, sehingga responden dianggap telah memahami budaya organisasi dan kondisi kerja di lembaga tersebut. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode, yaitu kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk

⁹ Mutia Sari et al., "Explanatory Survey Dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif," *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer* 3, no. 1 (2023): 10–16, https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/110096215/1526-libre.pdf?1704509792=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPengaruh_Pemberian_Ekstrak_Daun_Aandalima.pdf&Expires=1778231799&Signature=OXMpkUSkRbawRP~x7ovZBa2pJog83l3BVCu-RBkMIV60KAcX1T0LA4sKT2n748P~fjUtnuOwy2BzR2nMv8BEH7vhwdUSaWLQcdEGasHckdrBMpsEuNY5mU7VX~9RNPMTgc38uVpPcO0X~z8Py71F6A04rB5Hn3c7BgLESnTL-T4acSV73q0ppz75x-o8BX2ESkvue-w8AUvuX9dasR6oSYsPw3YnXWv3n9n3V6kQbB7X80RGNI-5QZf6IrS9KZKhPzhXPQwtQ21zFVSFY~mwrB4UfxTQ2wT6~-x~8iKd6lMyR-AGZbfnJvrd~dR5yfETj5gPgjJNofHHWwOewmQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA.

¹⁰ Suwanto and Desita Aliana, "Penjelasan Penelitian: Kemampuan Kerja, Disiplin Kerja, Dan Kinerja Karyawan," *Jurnal Prajaiswara* 1, no. 1 (2020), <https://doi.org/10.55351/prajaiswara.v1i1.5>.

memperoleh data primer dari responden. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert dengan lima alternatif jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian.¹¹

Variabel kompetensi profesional diukur melalui indikator pengetahuan, keterampilan, kemampuan teknis, dan profesionalisme kerja. Variabel komunikasi interpersonal diukur melalui indikator keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dalam komunikasi. Variabel kepuasan kerja diukur melalui indikator kepuasan terhadap pekerjaan, lingkungan kerja, hubungan kerja, penghargaan, dan kesempatan pengembangan karier. Sementara itu, variabel komitmen organisasi diukur melalui indikator komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen berkelanjutan. Selain kuesioner, observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi lingkungan kerja dan pola interaksi antarpegawai di KJPP Kota Malang. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa struktur organisasi, jumlah pegawai, serta dokumen lain yang mendukung kebutuhan penelitian.

Sebelum digunakan sebagai alat pengumpulan data, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi product moment dengan ketentuan bahwa item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi lebih besar dari nilai r tabel. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian menggunakan metode Cronbach Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,70. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden serta gambaran masing-masing variabel penelitian. Sedangkan analisis inferensial digunakan untuk menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel penelitian.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan analisis jalur (path analysis) dengan bantuan aplikasi statistik seperti SPSS atau SmartPLS. Analisis jalur digunakan karena penelitian ini melibatkan variabel intervening, yaitu kepuasan kerja, yang berfungsi sebagai variabel penghubung antara kompetensi profesional dan komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi. Tahapan analisis data dimulai dengan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas untuk memastikan bahwa data memenuhi syarat analisis regresi. Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis secara parsial menggunakan uji t dan secara simultan menggunakan uji F untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu, dilakukan pula pengujian pengaruh tidak langsung untuk mengetahui peran kepuasan kerja sebagai variabel intervening dalam hubungan antara kompetensi profesional dan komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi.

¹¹ Dewa Ayu Oki Astarini and Ikang Murapi, "FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS AUDIT DENGAN DESAIN PENELITIAN EXPLANATORY Factors Influencing Audit Quality with Explanatory Research Design," *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research* 10, no. 1 (2026): 38–53, <https://doi.org/10.52362/jisamar.v10i1.2177>.

Hasil Dan Pembahasan

A. Pengaruh Kompetensi

Kompetensi merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan individu maupun organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kompetensi dapat diartikan sebagai kemampuan yang dimiliki seseorang yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku kerja yang mendukung pelaksanaan tugas secara efektif dan profesional. Dalam konteks organisasi, kompetensi menjadi modal utama bagi pegawai untuk mampu menjalankan tanggung jawab pekerjaan sesuai dengan standar yang ditentukan. Oleh karena itu, keberadaan sumber daya manusia yang kompeten sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas kinerja organisasi. Pengaruh kompetensi dapat terlihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat, cepat, dan efisien. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi cenderung mampu memahami tugas dengan baik, menguasai prosedur kerja, serta mampu menghadapi berbagai tantangan dalam lingkungan kerja. Kompetensi juga membantu pegawai dalam mengambil keputusan yang tepat dan menyelesaikan masalah secara profesional.¹²

Dengan demikian, semakin tinggi kompetensi yang dimiliki pegawai, maka semakin besar pula kontribusi yang diberikan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Dalam dunia kerja modern, kompetensi tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga mencakup kemampuan interpersonal, komunikasi, adaptasi, dan penguasaan teknologi. Organisasi saat ini membutuhkan pegawai yang mampu bekerja secara fleksibel dan responsif terhadap perubahan. Pegawai yang kompeten akan lebih mudah menyesuaikan diri dengan perkembangan lingkungan kerja, sehingga mampu meningkatkan produktivitas dan efektivitas organisasi. Sebaliknya, rendahnya kompetensi pegawai dapat menyebabkan kesalahan kerja, menurunnya kualitas pelayanan, serta terhambatnya pencapaian tujuan organisasi. Kompetensi juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan sesuai dengan bidang pekerjaannya cenderung merasa lebih percaya diri dan nyaman dalam bekerja. Mereka akan lebih mudah mencapai target kerja dan memperoleh penghargaan atas hasil kerjanya.¹³

Kondisi tersebut dapat meningkatkan rasa puas terhadap pekerjaan yang dijalani. Sebaliknya, pegawai yang merasa kurang memiliki kompetensi sering mengalami kesulitan dalam bekerja sehingga menimbulkan tekanan dan ketidakpuasan kerja. Selain itu, kompetensi berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi biasanya memiliki rasa tanggung jawab

¹² Muhammad Andi Prayogi and Muhammad Taufik Lesmana, "Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai," *Prosiding* 6681 (2017): 665–70, https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/94985379/83-libre.pdf?1669666586=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPengaruh_Kompetensi_Dan_Disiplin_Kerja_T.pdf&Expires=1778232359&Signature=BoRwF~7xXPU1-R~K~BVxWXOq3nIq3kAtNaqEX-J3zzqOxBjY7Bfis4keTlleKek6FqcjUedIS5zXLl6pwn1tz7YvOQo4pdJl3GmyzpXwvt7gEajQOdKo8O~eOMx2ykvBepFiXFazUy-3gw1yhq6DbYpRQ1pEpIDyLL4nS7hmjTtcJJRpKpwmwmsAKx2do2MfP-zaKV2fYhFcCqrFRyluj7RTATR0Wgh~jFrxbSZvpIaMU5lmEDFnbbsddxyc6lSrWk7e7~Egsb6aRzgFAbtflBMXJUM16KwC6y3QTEIB1HPYZTwhpDeNKVaGaXjNKnuZ-puR432MFYtf1QjJ6CTiQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA.

¹³ Rosmaini and Hasrudy Tanjung, "Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai," *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 2, no. 1 (2019): 1–15, <https://jurnal.umsu.ac.id:444/index.php/MANEGGIO/article/view/3366/3164>.

yang besar terhadap pekerjaannya dan cenderung lebih loyal terhadap organisasi. Kompetensi yang baik membuat pegawai merasa mampu memberikan kontribusi positif bagi organisasi sehingga menumbuhkan rasa memiliki dan keterikatan terhadap tempat kerja. Organisasi yang memberikan kesempatan pengembangan kompetensi melalui pelatihan, pendidikan, maupun pengembangan karier juga dapat meningkatkan motivasi dan komitmen pegawai untuk tetap bertahan dalam organisasi. Pada organisasi jasa, seperti Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP), kompetensi profesional menjadi aspek yang sangat penting karena pekerjaan yang dilakukan membutuhkan ketelitian, objektivitas, serta kemampuan analisis yang tinggi.¹⁴

Kompetensi pegawai dalam bidang penilaian publik akan memengaruhi kualitas hasil kerja dan tingkat kepercayaan klien terhadap organisasi. Oleh sebab itu, peningkatan kompetensi pegawai menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan kerja, serta komitmen organisasi. Dengan demikian, kompetensi memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap berbagai aspek dalam organisasi, mulai dari kinerja pegawai, kepuasan kerja, hingga komitmen organisasi. Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki pegawai, maka semakin besar peluang organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, organisasi perlu terus mengembangkan kompetensi sumber daya manusia melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan agar mampu menghadapi tantangan kerja yang semakin kompleks.

B. Profesional dan Komunikasi Interpersonal

Profesionalisme dan komunikasi interpersonal merupakan dua aspek penting yang memiliki peranan besar dalam menciptakan lingkungan kerja yang efektif, harmonis, dan produktif. Dalam dunia kerja modern, keberhasilan suatu organisasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis pegawai, tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana individu mampu bersikap profesional dan membangun komunikasi yang baik dengan orang lain. Kedua aspek tersebut saling berkaitan dan menjadi faktor penting dalam mendukung terciptanya kerja sama, peningkatan kualitas pelayanan, serta pencapaian tujuan organisasi secara optimal. Profesionalisme merupakan sikap dan perilaku seseorang dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan standar, etika, dan tanggung jawab profesi yang dimiliki. Sikap profesional tercermin melalui kemampuan bekerja secara disiplin, jujur, bertanggung jawab, serta memiliki komitmen terhadap kualitas pekerjaan. Individu yang profesional akan berusaha menyelesaikan tugas dengan baik sesuai kompetensi yang dimiliki serta menjunjung tinggi nilai-nilai integritas dalam bekerja. Profesionalisme juga menunjukkan kesiapan seseorang untuk terus

¹⁴ Ayu Anjani, "Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan," *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen* 3, no. 1 (2019): 1–10, https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/100820569/pdf-libre.pdf?1680912169=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPengaruh_Kompetensi_dan_Motivasi_Kerja_T.pdf&Expires=1778232783&Signature=J0uNyB2C6mRCMJHS7Gvc08f4DunbCifTPhYJ0yVDCpYVnN5zvsYqd-kMfXes22-3A4GH9rJeay1QAxhPB-61ZkUKGoWA7iNQcuezHwLcmAAxVMPtn8NomTv88hs4UjFGVPNvIdjw47Jn5rWeh8w1shiuXDGuKlQRQFdXw1c~2EbgbXNE5f64yA2K-86IHOBgXQmCSxqEX8odnmOFogT4U~x0kTLUJ6-FIJY6CmJEh9Yhdjp98D8PSjN-fmbPInF0eKNjxNF7WpL5ynrBVQwCr0jjj69gl8d8ZjQF~VrFCZEbLC6NUn0q7uc8~4JTZkkLz1CU2KPBiHfffx6CVBdGw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA.

mengembangkan kemampuan dan pengetahuan agar mampu menghadapi perkembangan dan tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks.¹⁵

Dalam lingkungan organisasi, profesionalisme menjadi faktor yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki sikap profesional cenderung mampu bekerja secara efektif, menjaga hubungan kerja yang baik, serta memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat maupun pengguna jasa. Profesionalisme juga dapat meningkatkan kepercayaan organisasi terhadap pegawai, karena pegawai dianggap mampu menjalankan tugas secara konsisten dan bertanggung jawab. Sebaliknya, rendahnya sikap profesional dapat menyebabkan menurunnya kualitas kerja, munculnya konflik, serta terganggunya stabilitas organisasi. Selain profesionalisme, komunikasi interpersonal juga menjadi elemen penting dalam kehidupan organisasi. Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi, ide, pikiran, maupun perasaan antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi interpersonal yang baik mampu menciptakan hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan koordinasi, serta mempermudah penyelesaian pekerjaan dalam organisasi. Melalui komunikasi interpersonal, individu dapat membangun rasa saling percaya, menghargai, dan memahami satu sama lain dalam lingkungan kerja.¹⁶

Komunikasi interpersonal yang efektif ditandai dengan adanya keterbukaan, empati, sikap mendukung, rasa saling menghargai, dan kemampuan mendengarkan dengan baik. Dalam organisasi, komunikasi interpersonal berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi, memberikan arahan, menyelesaikan konflik, serta membangun kerja sama antarpegawai. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik akan lebih mudah beradaptasi dengan lingkungan kerja, menjalin hubungan positif dengan rekan kerja, serta menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kondusif. Profesionalisme dan komunikasi interpersonal memiliki hubungan yang erat dalam mendukung keberhasilan organisasi. Sikap profesional tanpa didukung komunikasi interpersonal yang baik dapat menyebabkan kesulitan dalam membangun kerja sama tim. Sebaliknya, komunikasi interpersonal yang baik tanpa profesionalisme yang memadai juga dapat menghambat efektivitas kerja karena kurangnya tanggung jawab dan kompetensi dalam menjalankan tugas.¹⁷

¹⁵ Sepriadi Saputra, "Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Kegiatan Pembelajaran Melalui Media Whatsapp Group," *Jurnal Professional* 7, no. 1 (2020), https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/100820569/pdf-libre.pdf?1680912169=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPengaruh_Kompetensi_dan_Motivasi_Kerja_T.pdf&Expires=1778232783&Signature=J0uNyB2C6mRCMJHS7Gvc08f4DunbCifTpHYJ0yVDCpYVnN5zvsYqd-kMfXes22-3A4GH9rJey1QAxhPB-61ZkUKGoWA7iNQcuezHwLcmAAxVMPtn8NomTv88hs4UjFGVPNvIdjw47Jn5rWeh8w1shiuXDGuklQRQFdXw1c~2EbgbXNE5f64yA2K-86IHOBgXQmCSxqEX8odnmOFogT4U~x0kTLUJ6-FIJY6CmJEh9Yhdjp98D8PSjN-fmbPInF0eKNJxNF7WpL5ynrBVQwCr0jJj69gI8d8ZjQF~VrFCZEbLC6NU0q7uc8~4JTzkkLz1CU2KPBifffx6CVBdGw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA.

¹⁶ Nur Afni Safarina et al., "Psikoedukasi Writing for Happiness 'Menulis Ekspresif Untuk Mencapai Kesehatan Mental Yang Optimal,'" *Jurnal Pendidikan Dan Pengabdian Masyarakat* 5, no. 3 (2022): 215–19, <https://doi.org/10.29303/jppm.v5i3.3756>.

¹⁷ Tri Dewi Bilqis et al., "Dramaturgi Dalam Media Sosial : Second Account Di Instagram Sebagai Self Disclosure," *HUMANUS: Jurnal Sosiobumaniora Nusantara* 2 (2024): 155–64, <https://jurnal.yp2n.org/index.php/humanus/article/view/41/34>.

Oleh karena itu, organisasi membutuhkan pegawai yang tidak hanya kompeten secara profesional, tetapi juga mampu berkomunikasi secara efektif dengan lingkungan sekitarnya. Dalam organisasi jasa seperti Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP), profesionalisme dan komunikasi interpersonal menjadi aspek yang sangat penting. Pegawai KJPP dituntut memiliki kemampuan profesional dalam melakukan penilaian aset secara objektif, akurat, dan sesuai standar yang berlaku. Di sisi lain, pegawai juga harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan pimpinan, rekan kerja, maupun klien agar tercipta hubungan kerja yang harmonis dan pelayanan yang berkualitas. Komunikasi interpersonal yang baik dapat membantu pegawai memahami kebutuhan klien, mengurangi kesalahpahaman, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga jasa penilai publik. Selain itu, profesionalisme dan komunikasi interpersonal juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi pegawai. Pegawai yang bekerja secara profesional dan berada dalam lingkungan komunikasi yang baik cenderung merasa lebih nyaman, dihargai, dan termotivasi dalam bekerja.¹⁸

Kondisi tersebut dapat meningkatkan kepuasan kerja serta menumbuhkan loyalitas dan keterikatan pegawai terhadap organisasi. Sebaliknya, rendahnya profesionalisme dan buruknya komunikasi interpersonal dapat menyebabkan konflik kerja, ketidakpuasan, bahkan menurunkan komitmen pegawai terhadap organisasi. Dengan demikian, profesionalisme dan komunikasi interpersonal merupakan dua komponen penting yang harus dimiliki oleh setiap individu dalam organisasi. Kedua aspek tersebut tidak hanya mendukung peningkatan kualitas kerja dan pelayanan, tetapi juga menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan meningkatkan keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, organisasi perlu terus mendorong pengembangan profesionalisme dan kemampuan komunikasi interpersonal pegawai melalui pelatihan, pembinaan, serta penciptaan budaya kerja yang positif dan kolaboratif.

C. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan tingkat loyalitas, keterikatan, dan kesediaan individu untuk tetap menjadi bagian dari suatu organisasi. Komitmen organisasi mencerminkan hubungan psikologis antara pegawai dengan organisasi tempat mereka bekerja. Pegawai yang memiliki komitmen organisasi tinggi akan menunjukkan sikap positif terhadap organisasi, memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan, serta berusaha memberikan kontribusi terbaik demi tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu, komitmen organisasi menjadi faktor yang sangat penting dalam menciptakan keberhasilan dan keberlanjutan organisasi. Dalam lingkungan kerja, komitmen organisasi tidak hanya berkaitan dengan keinginan pegawai untuk bertahan dalam organisasi, tetapi juga mencakup kesediaan mereka untuk menerima nilai-nilai organisasi, mendukung kebijakan organisasi, serta terlibat secara aktif dalam berbagai aktivitas kerja.¹⁹

Pegawai yang memiliki komitmen tinggi cenderung bekerja dengan penuh semangat, disiplin, dan memiliki motivasi yang kuat dalam menyelesaikan tugas. Mereka juga lebih mampu menjaga

¹⁸ Uus Uswatusolihah, "Melalui Komunikasi Interpersonal," *Komunika* 7, no. 2 (2013): 733–51.

¹⁹ Tora Akadira, "Komunikasi Manajemen Dalam Peningkatan Nilai Sakip Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini Pendidikan Dasar Dan Menengah Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset Dan Teknologi," *Medium* 10, no. 1 (2022): 235–52, [https://doi.org/10.25299/medium.2022.vol10\(1\).9914](https://doi.org/10.25299/medium.2022.vol10(1).9914).

stabilitas organisasi karena memiliki rasa memiliki terhadap tempat kerja. Komitmen organisasi biasanya terbentuk melalui berbagai pengalaman kerja yang dialami pegawai dalam organisasi. Lingkungan kerja yang nyaman, hubungan interpersonal yang baik, kepemimpinan yang mendukung, penghargaan yang adil, serta kesempatan pengembangan karier dapat meningkatkan komitmen pegawai terhadap organisasi. Sebaliknya, kondisi kerja yang tidak kondusif, kurangnya apresiasi, konflik internal, dan rendahnya kepuasan kerja dapat menyebabkan menurunnya komitmen organisasi pegawai. Secara umum, komitmen organisasi terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif. Komitmen afektif merupakan keterikatan emosional pegawai terhadap organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen afektif tinggi akan tetap bertahan dalam organisasi karena adanya rasa cinta, bangga, dan nyaman terhadap tempat kerja.²⁰

Komitmen berkelanjutan berkaitan dengan pertimbangan untung rugi apabila pegawai meninggalkan organisasi. Dalam hal ini, pegawai bertahan karena mempertimbangkan kebutuhan ekonomi, keamanan pekerjaan, atau peluang karier yang dimiliki. Sementara itu, komitmen normatif berkaitan dengan rasa tanggung jawab moral pegawai untuk tetap loyal terhadap organisasi karena merasa memiliki kewajiban atau balas jasa kepada organisasi. Komitmen organisasi memiliki pengaruh besar terhadap kualitas kinerja pegawai dan efektivitas organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi cenderung menunjukkan produktivitas kerja yang lebih baik, memiliki tingkat absensi yang rendah, serta lebih loyal terhadap organisasi. Mereka juga lebih siap bekerja sama dengan rekan kerja dan mampu menjaga hubungan yang harmonis dalam lingkungan kerja. Sebaliknya, rendahnya komitmen organisasi dapat menyebabkan meningkatnya tingkat turnover, rendahnya semangat kerja, serta menurunnya kualitas pelayanan organisasi.²¹

Dalam organisasi jasa, seperti Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP), komitmen organisasi menjadi faktor yang sangat penting karena kualitas pelayanan sangat bergantung pada loyalitas dan tanggung jawab pegawai. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan lebih teliti, profesional, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas penilaian. Mereka juga akan berusaha menjaga reputasi organisasi dengan memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya kepada klien. Dengan adanya komitmen organisasi yang kuat, organisasi akan lebih mudah mencapai tujuan dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Selain itu, komitmen organisasi juga dipengaruhi oleh kompetensi profesional dan komunikasi interpersonal. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi biasanya merasa lebih percaya diri dalam bekerja sehingga lebih mudah membangun loyalitas terhadap organisasi. Demikian pula komunikasi interpersonal yang baik dapat menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan meningkatkan kenyamanan pegawai dalam bekerja.

Kondisi tersebut akan berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja yang pada akhirnya memperkuat komitmen organisasi pegawai. Dengan demikian, komitmen organisasi merupakan sikap penting yang harus dimiliki setiap pegawai dalam mendukung keberhasilan organisasi. Tingginya komitmen organisasi akan menciptakan lingkungan kerja yang produktif, harmonis, dan stabil. Oleh karena itu, organisasi perlu membangun strategi yang mampu meningkatkan komitmen pegawai, seperti menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan kompetensi pegawai, memberikan

²⁰ Ria dan Syarif, *Komitmen Organisasi Definisi, Dipengaruhi & Mempengaruhi* (Makassar: Nas Media Pustaka, 2017).

²¹ Hasanah, "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Layanan Terhadap Komitmen Organisasi Pengajar Di Sun Education Group."

penghargaan yang adil, serta membangun komunikasi interpersonal yang efektif. Dengan langkah tersebut, organisasi dapat meningkatkan loyalitas pegawai dan mencapai tujuan organisasi secara optimal.

D. Pengaruh Kompetensi Profesional dan Komunikasi Interpersonal terhadap Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Kerja pada KJPP di Kota Malang

Kompetensi profesional dan komunikasi interpersonal merupakan dua faktor penting yang memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan organisasi, khususnya dalam membangun komitmen organisasi pegawai. Dalam organisasi jasa seperti Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP), keberadaan sumber daya manusia yang kompeten dan mampu menjalin komunikasi yang baik menjadi kebutuhan utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta menjaga keberlangsungan organisasi. Pegawai yang memiliki kompetensi profesional tinggi dan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik cenderung lebih mudah mencapai kepuasan kerja, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya komitmen organisasi. Kompetensi profesional dapat diartikan sebagai kemampuan individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, pengalaman, serta sikap profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pekerjaan. Dalam lingkungan KJPP, kompetensi profesional menjadi aspek yang sangat penting karena pekerjaan penilaian publik membutuhkan ketelitian, kemampuan analisis, objektivitas, serta pemahaman terhadap standar dan regulasi yang berlaku.²²

Pegawai yang memiliki kompetensi profesional tinggi akan mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan bertanggung jawab sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan organisasi. Kompetensi profesional juga berpengaruh terhadap rasa percaya diri dan kenyamanan pegawai dalam bekerja. Pegawai yang merasa mampu menjalankan tugas sesuai bidang keahliannya cenderung memiliki semangat kerja yang tinggi dan merasa lebih puas terhadap pekerjaannya. Kepuasan tersebut muncul karena pegawai mampu mencapai target kerja, memperoleh pengakuan atas hasil kerjanya, serta merasa dihargai oleh organisasi. Dengan demikian, kompetensi profesional tidak hanya memengaruhi kualitas kerja pegawai, tetapi juga mampu meningkatkan kepuasan kerja yang menjadi salah satu faktor pembentuk komitmen organisasi. Selain kompetensi profesional, komunikasi interpersonal juga memiliki peranan yang sangat penting dalam organisasi. Komunikasi interpersonal merupakan proses interaksi antarindividu dalam menyampaikan informasi, ide, maupun perasaan secara efektif. Dalam lingkungan kerja, komunikasi interpersonal yang baik dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara pegawai dengan pimpinan, rekan kerja, maupun klien.²³

Hubungan komunikasi yang positif mampu meningkatkan kerja sama, memperlancar koordinasi pekerjaan, serta mengurangi terjadinya konflik dalam organisasi. Pada KJPP di Kota Malang, komunikasi interpersonal menjadi faktor penting karena aktivitas pekerjaan melibatkan interaksi yang intensif baik di dalam maupun di luar organisasi. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik akan lebih mudah memahami kebutuhan klien, menyampaikan

²² Eni Purwati, Yovitha Yulianti Ningsih, and Nurkolis, "Mengoptimalkan Kepuasan Kerja Guru Melalui Gaya Kepemimpinan Yang Inovatif, Komitmen Organisasi, Dan," *Andragogi Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* Vol 5, no. 1 (2025): 146–62, <https://pasca.jurnalikhac.ac.id/index.php/adrg/article/view/1868/557>.

²³ Nona Esty, Yulia Andri, and Irawan Fadriansyah, "Pengaruh Kompetensi, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Pengalaman Kerja Sebagai Pemoderasi," *Advances in Management & Financial Reporting* 3, no. 3 (2025): 580–605, <https://advancesinresearch.id/index.php/AMFR/article/view/564/415>.

hasil penilaian secara jelas, serta membangun hubungan profesional yang positif. Selain itu, komunikasi interpersonal yang efektif juga mampu menciptakan suasana kerja yang nyaman dan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang kondusif. Kondisi tersebut dapat meningkatkan rasa nyaman pegawai dalam bekerja sehingga memunculkan kepuasan kerja.²⁴

Kepuasan kerja merupakan perasaan positif pegawai terhadap pekerjaan yang dimiliki sebagai hasil dari evaluasi terhadap berbagai aspek pekerjaan, seperti lingkungan kerja, hubungan sosial, penghargaan, maupun kesempatan pengembangan karier. Pegawai yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki motivasi kerja yang tinggi, lebih bertanggung jawab, serta menunjukkan loyalitas terhadap organisasi. Dalam konteks penelitian ini, kepuasan kerja berperan sebagai variabel intervening yang menghubungkan kompetensi profesional dan komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi. Hubungan antara kompetensi profesional dan kepuasan kerja menunjukkan bahwa semakin tinggi kemampuan dan profesionalisme pegawai, maka semakin besar peluang pegawai untuk merasa puas dalam bekerja. Pegawai yang mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik akan merasakan keberhasilan dan penghargaan atas kontribusinya dalam organisasi.²⁵

Demikian pula komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan kenyamanan dan keharmonisan hubungan kerja sehingga pegawai merasa lebih dihargai dan diterima dalam lingkungan organisasi. Kepuasan kerja yang tercipta dari kedua faktor tersebut kemudian akan memengaruhi tingkat komitmen organisasi pegawai. Komitmen organisasi merupakan bentuk loyalitas dan keterikatan pegawai terhadap organisasi yang ditunjukkan melalui kesediaan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi, menerima nilai-nilai organisasi, dan berupaya mencapai tujuan organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan bekerja dengan penuh tanggung jawab, menjaga nama baik organisasi, serta berusaha memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi. Dalam KJPP, komitmen organisasi sangat penting karena berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga jasa penilai publik.²⁶

Pegawai yang memiliki kompetensi profesional tinggi dan bekerja dalam lingkungan komunikasi interpersonal yang baik cenderung merasa lebih puas terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja tersebut kemudian akan memperkuat rasa memiliki dan loyalitas pegawai terhadap organisasi. Sebaliknya, rendahnya kompetensi profesional dan buruknya komunikasi interpersonal dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja yang berdampak pada menurunnya komitmen organisasi. Pegawai yang tidak puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki motivasi kerja rendah, kurang loyal, dan lebih mudah meninggalkan organisasi. Dalam konteks KJPP di Kota Malang, peningkatan kompetensi profesional dan komunikasi interpersonal menjadi strategi penting untuk meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi pegawai. Organisasi perlu memberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan agar pegawai mampu meningkatkan kualitas kerja dan

²⁴ Bawuk Suciati, "Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Guru Dengan Komitmen Sebagai Variabel Intervening Di Sma Negeri 1 Kejayan Kabupaten Pasuruan," *MLAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)* 7, no. 4 (2024), <https://advancesinresearch.id/index.php/AMFR/article/view/564/415>.

²⁵ Bilqis et al., "Dramaturgi Dalam Media Sosial : Second Account Di Instagram Sebagai Self Disclosure."

²⁶ Didi Sartika, "Perencanaan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Simeulue Aceh Melalui Pendekatan Bauran Pemasaran (Marketing Mix)," *Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan* 3 (2019): 1–15.

profesionalismenya. Selain itu, organisasi juga perlu menciptakan budaya komunikasi yang terbuka, suportif, dan harmonis agar tercipta lingkungan kerja yang nyaman dan produktif.

Dengan demikian, kompetensi profesional dan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja. Semakin baik kompetensi profesional dan komunikasi interpersonal yang dimiliki pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan, sehingga berdampak pada meningkatnya komitmen organisasi. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan pengembangan kompetensi dan kualitas komunikasi interpersonal pegawai sebagai upaya untuk meningkatkan loyalitas, produktivitas, dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kompetensi profesional dan komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) di Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa kompetensi profesional dan komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan komitmen organisasi karyawan. Kompetensi profesional yang ditunjukkan melalui kemampuan teknis, pengetahuan, keterampilan, serta profesionalisme kerja mampu memberikan rasa percaya diri dan tanggung jawab yang tinggi kepada karyawan dalam menjalankan tugasnya. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja serta loyalitas karyawan terhadap organisasi. Selain itu, komunikasi interpersonal yang efektif antara pimpinan dan karyawan maupun antar sesama rekan kerja turut menciptakan suasana kerja yang harmonis, terbuka, dan penuh kepercayaan. Komunikasi yang baik mampu meminimalisasi konflik, meningkatkan kerja sama tim, serta memperkuat hubungan emosional dalam organisasi. Dengan demikian, karyawan merasa dihargai dan memiliki keterikatan yang lebih kuat terhadap organisasi. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh kompetensi profesional dan komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula komitmen organisasi yang dimiliki. Kepuasan kerja menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas, tanggung jawab, dan keinginan karyawan untuk tetap bertahan serta berkontribusi secara optimal dalam organisasi. Dengan demikian, KJPP di Kota Malang perlu terus meningkatkan kompetensi profesional karyawan melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, serta membangun budaya komunikasi interpersonal yang efektif dan kondusif. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja dan memperkuat komitmen organisasi sehingga mampu mendukung tercapainya tujuan organisasi secara optimal.

Daftar Pustaka

- Akadira, Tora. "Komunikasi Manajemen Dalam Peningkatan Nilai Sakip Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini Pendidikan Dasar Dan Menengah Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset Dan Teknologi." *Medium* 10, no. 1 (2022): 235–52. [https://doi.org/10.25299/medium.2022.vol10\(1\).9914](https://doi.org/10.25299/medium.2022.vol10(1).9914).
- Anjani, Ayu. "Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen* 3, no. 1 (2019): 1–10. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/100820569/pdf-libre.pdf?1680912169=&response-content->
- Astarini, Dewa Ayu Oki, and Ikang Murapi. "FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS AUDIT DENGAN DESAIN PENELITIAN EXPLANATORY Factors

- Influencing Audit Quality with Explanatory Research Design.” *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research* 10, no. 1 (2026): 38–53. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v10i1.2177>.
- Bilqis, Tri Dewi, Muhammad Raudan Alfiani, Futry Ayu Gayatri, and Cuhandi. “Dramaturgi Dalam Media Sosial: Second Account Di Instagram Sebagai Self Disclosure.” *HUMANUS: Jurnal Sosiobumaniora Nusantara* 2 (2024): 155–64. <https://jurnal.y2n.org/index.php/humanus/article/view/41/34>.
- Esty, Nona, Yulia Andri, and Irawan Fadriansyah. “Pengaruh Kompetensi, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Pengalaman Kerja Sebagai Pemoderasi.” *Advances in Management & Financial Reporting* 3, no. 3 (2025): 580–605. <https://advancesinresearch.id/index.php/AMFR/article/view/564/415>.
- Hasanah, Sari Nida’ul. “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Layanan Terhadap Komitmen Organisasi Pengajar Di Sun Education Group.” *Jurnal Guru Dan Dosen Indonesia* 2025 (2025): 7–17. <https://ejournal.univbhaktiasih.ac.id/index.php/jurus/article/view/172/132>.
- Hermawan, Andi, Ahmad Fatih Gozali, and A. Muwahid Muhammadi. “Optimasi Penguatan Komitmen Profesi Guru Melalui Pengembangan Kecerdasan Adversitas, Komunikasi Interpersonal, Interdependensi Tugas Dan Kepuasan Kerja.” *Jurnal Dmiration* 4, no. 9 (2023): 2180–93. <https://doi.org/10.46799/jsa.v4i9.944>.
- Kosasih, Muhammad Farhan, and Hazwari Hasan. “Pengaruh Komunikasi Interpesonal Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pt. Anugrah Tanjung Medan.” *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan* 18, no. 1 (1907): 231–48. <https://www.jurnal.stiq-amuntai.ac.id/index.php/al-qalam/article/view/3005/1309>.
- Ningsih, Yeni Rafika, Fitri Yarti, Lendrawati, and Rahmad. “Analisis Pengaruh Pengawasan, Profesionalisme, Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening.” *Prosiding Seminar Nasional SPs Unilak (SeNasPU) 2023*, 2019, 243–58. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/Senaspu/article/view/12998/4692>.
- Nurhayati. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Guru Di Sekolah Dasar Islam Terpadu Kepulauan Riau.” *Jurnal Literasiologi Volume* 11 (n.d.): 29–49. <https://jurnal.literasikitaindonesia.com/index.php/literasiologi/article/view/657/880>.
- “Pengaruh Komitmen Organisasi, Komunikasi Interpersonal, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Anggota Kepolisian Resort Jombang.” *Margin Eco: Jurnal Ekonomi Dan Perkembangan Bisnis* 1 (2017): 17–39. <https://ejournal.unwaha.ac.id/index.php/margin/issue/view/28>.
- Prayogi, Muhammad Andi, and Muhammad Taufik Lesmana. “Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.” *Prosiding* 6681 (2017): 665–70. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/94985379/83-libre.pdf?1669666586=&response-content->
- Purwati, Eni, Yovitha Yulianti Ningsih, and Nurkolis. “Mengoptimalkan Kepuasan Kerja Guru Melalui Gaya Kepemimpinan Yang Inovatif, Komitmen Organisasi, Dan.” *Andragogi Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Vol* 5, no. 1 (2025): 146–62. <https://pasca.jurnalikhac.ac.id/index.php/adrg/article/view/1868/557>.
- Ria dan Syarif. *Komitmen Organisasi Definisi, Dipengaruhi & Mempengaruhi*. Makassar: Nas Media Pustaka, 2017.
- Rosmaini, and Hasrudy Tanjung. “Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.” *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 2, no. 1 (2019): 1–15.

- <https://jurnal.umsu.ac.id:444/index.php/MANEGGIO/article/view/3366/3164>.
- Safarina, Nur Afni, Safuwan Safuwan, Rahmia Dewi, and Cut Ita Zahara. "Psikoedukasi Writing for Happiness 'Menulis Ekspresif Untuk Mencapai Kesehatan Mental Yang Optimal.'" *Jurnal Pendidikan Dan Pengabdian Masyarakat* 5, no. 3 (2022): 215–19. <https://doi.org/10.29303/jppm.v5i3.3756>.
- Saputra, Sepriadi. "Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Kegiatan Pembelajaran Melalui Media Whatsapp Group." *Jurnal Professional* 7, no. 1 (2020). <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/100820569/pdf-libre.pdf?1680912169=&response-content>
- Sari, Mutia, Habibur Rachman, Noni Juli Astuti, Muhammad Win Afgani, and Rusdy Abdullah Siroj. "Explanatory Survey Dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif." *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer* 3, no. 1 (2023): 10–16. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/110096215/1526-libre.pdf?1704509792>
- Sarinah. "Hubungan Komunikasi Interpersonal Dan Komitmen Terhadap Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Perkebunan Nusantara Iii (Persero)." *Analitika: Jurnal Magister Psikologi UMA*, 2010, 62–73. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/analitika/article/view/717>.
- Sartika, Didi. "Perencanaan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Simeulue Aceh Melalui Pendekatan Bauran Pemasaran (Marketing Mix)." *Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan* 3 (2019): 1–15.
- Silalahi, Milion Bostom, Remus Silalahi, and Maludin Panjaitan. "Pengaruh Hubungan Interpersonal , Kompetensi Kerja , Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Milion Bostom Gadai Kisaran." *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business* 5, no. 2 (2026): 520–27. <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS/article/view/7382/6184>.
- Suciati, Bawuk. "Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Guru Dengan Komitmen Sebagai Variabel Intervening Di Sma Negeri 1 Kejayan Kabupaten Pasuruan." *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)* 7, no. 4 (2024). <https://advancesinresearch.id/index.php/AMFR/article/view/564/415>.
- Suwarto, and Desita Aliana. "Penjelasan Penelitian: Kemampuan Kerja, Disiplin Kerja, Dan Kinerja Karyawan." *Jurnal Prajaiswara* 1, no. 1 (2020). <https://doi.org/10.55351/prajaiswara.v1i1.5>.
- Uswatusolihah, Uus. "Melalui Komunikasi Interpersonal." *Komunika* 7, no. 2 (2013): 733–51.