BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Komitmen Organisasional

2.1.1 Definisi Komitmen Organisasional

Konsep komitmen organisasional berkaitan dengan tingkatb keterlibatan orang dengan organisasi dimana mereka bekerja dan tertarik untuk tetap tinggal dalam organisasi tersebut. Greenberg dan Baron (2003, p.106) dikuti pdari Wibowo (2014, p.187) komitmen organisasional sebagai suatu tingkatan dimana individu mengidentivikasi dan terlibat dengan organisasinya dan atau tidak ingin meninggalkannya. Menurut Schermerhorn, Hunt, Osborn dan Uhl-Bean (2011, p.72) dikutip dari Wibowo (2014, p. 188) Komitmen organisasional merupakan tingkat loyalitas yang dirasakan individu terhadap organisasi..

Menurut Colquit, LePine dan Wesson (2011, p.69) dikutrip dari Wibowo (2014, p.188) komitmen organisasional adalah sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi angota organisasi. Komitmen organisasi mempengaruhi apakah seorang pekerja tetap tinggal sebagai seorang anggota organisasi atau meninggalkan untuk pekerjaan lain.

Dari pengertian maupun definisi Komitmen Organisasional para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa Komitmen Organisasi merupakan suatu sikap yang mencerminkan loyalitas pekerja pada organisasi dan merupakan suatu proses yang sedang berjalan melalui mana peserta organisasi menyatakan perhatian mereka terhadap organisasi dan kelanjutan keberhasilan dan kesejahteraan.

2.1.2 Tipe Komitmen Organisasional

Dimensi Komitmen menurut Meyer dan Allen (Luthans, 2011, p.148) dikutip dari Wibowo (2014, p.189) adalah :

a. *Affective Commitment*, menyangkut pada keterkaitan emosional pekerjaan pada identifikasi dengan dan pelibatan dalam organisasi.

b. *Continuence Commitment,* menyangkut komitmen berdasarkan pada biaya yang bersangkutan dengan pekerjaan dengan meninggalkan organisasi.

c. *Normative Commitment,* menyangkut perasaan pekerja atas kewajiban untuk tetap tinggal dengan organisasi karena itu merupakan yang terbaik untuk dilakukan.

Menurut Mc Shane dan Vin Glinow (2010, p.112) dikutip dari Wibowo (2014, p.190) yang memberikan makna komitmen organisasional sama dengan *Affective Commitment,* yaitu sebagaiketerkaitan emosional pekerjaan,identifikasi dan keterlibatan dalam organisasi tersebut. Definisi ini menyinggung secara spesifik pada *Affective Commitment* karena merupakan keterikatan emosional dan perasaan kita tentang loyalitas pada organisasi.

Organizational (Affective) Commitment berbeda dengan *Continuence Commitment* yang merupakan keterikatan kalkulatif. Pekerjaan mempunyai *Continuence Commitment* tinggi karena mereka tidak mengidentifikasi secara khusus dengan organisasi dimana mereka bekerja, tetapi merasa terikat untuk tetap disana karena terlalu mahal untuk keluar. Mereka memilih untuk tetap tinggal karena kalkulasi untuk tetap tingggal lebih tinggi dari pada nilai bekerja di tempat lain.

2.1.3 Membangun Komitmen Organisasi

Heller (1999, p.18) dikutip dari Wibowo (2014, p. 191) komitmen organisasi didaapat dari bawahan dengan memenuhi kebutuhan pokok pekerja, member perhatian pada orang di semua tingkat, mempercayai dan dipercayai, mentoleransi individualitas dan menciprakan bebas kesalahan.

Heller menganjurkan untuk mendapatkan komitmen pekerja dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu :

1. Memelihara kepercayaan

   Kualitas dan gaya kepemimpinan merupakan factor utama untuk mendapatkan kepercayaan dan komitmen pekerja. Kita harus membuat diri kita senyata mungkin dan menunjukan dapat dihubungi dan berkeinginan mendengarkan orang lain. Patut diingat bahwa untuk mendapatkan kepercayaan, kita harus mempercayai mereka yang bekerja.

2. Memenangkan pikiran, semangat dan hati.

   Komitmen penuh dari bawahan tidak dapat direalisasikan sampai kita menunjukan kebutuhan psikoogis, intelektual dan emosional pekerja. Dengan memberikan bobot yang seimbang dari ketiga factor tersebut memungkinkan kita memenangkan fikiran, semangat dan hati pekerja.

3. Menjaga staff mempunya komitmen.

   Cara paling efektif menjaga komitmen pekerja adalah memperkaya pekerjaan dan memotivasi mereka.

4. Menghargai keunggulan

   Pengakuan atas keunggulan merupakan masalah vital dalam memelihara komitmen dan kepuasan kerja pekerja. Dapat dilakukan dengan pemberian gaji, pemberian bonus, pengikutsertaan dalam pelatihan akhir pecan senior atau sekedar mengucapkan terima kasih.

5. Bersikap positif.

   Untuk menciptakan lingkungan positif dalam organisasi dibangun dengan *mutual trust*, saling memepercayai dimana orang memastikan bahwa organisasi dapat mencapai apa yang diminta untuk dilakukan.

2.1.4 Indikator Komitmen Organisasional

Menurut Allen dan Mayer (1984) dalam Robbins (2012,p.99) mengemukakan bahwa terdapat tiga dimensi terpisah komitmen organisasional, yaitu :

1. *affective commitment*, perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai – nilainya.
2. *continuance commitment*, nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dari suatu organisasi bila disbanding dengan meninggalkan organisasi tersebut.
3. *normative*, kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan – alasan moral atau etis.

2.2 Komunikasi

2.2.1 Pengertian Komunikasi

Menurut Eugene (2001,p.114), komunikasi adalah proses dalam pengaturan organisasi untuk memelihara agar manajemen dan para karyawan tetap tahu tentang bermacam-macam hal yang relevan. Sedangkan menurut Haryani (2010,p.201) komunikasi merupakan proses dimana seseorang (komunikator) mengirimkan stimuli (biasanya dengan simbol-simbol verbal) untuk mengubah perilaku dari orang lain (komunikan). Sedangkan menurut Mangkunegara (2000,p.93) komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang ke orang lain tersebut dapat menginterprestasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Supardi

(2002) memaknai komunikasi sebagai usaha untuk mendorong orang lain untuk menginterprestasikan pendapat seperti apa yang dikehendaki oleh orang yang mempunyai pendapat tersebut. Dengan komunikasi diharapkan diperoleh titik persamaan, saling pengertian. Komunikasi mengandung arti yang lebih luas daripada sekedar mengatakan atau menuliskan sesuatu, di dalamnya juga tercakup suatu pengertian.

Dari pengertian maupun definisi Komunikasi para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa Komunikasi merupakan suatu proses dimana seseorang menyampaikan pesan atau informasi kepada orang lain dalam aktivitasnya.

2.2.2 Saluran Komunikasi dalam Perusahaan

Pemahaman yang lebih baik tentang komunikasi organisasi dapat diperoleh dengan mempelajari arah-arah dasar geraknya yang tampak dengan bentuknya saluran-saluran komunikasi. Saluran-saluran komunikasi formal ditentukan oleh struktur organisasi atau ditunjukkan oleh berbagai sarana formal lainnya. Menurut Handoko (2001), tipe saluran-saluran dasar komunikasi adalah vertikal, horizontal dan diagonal.

a. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal terdiri atas komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas sesuai rantai perintah. Manajemen seharusnya tidak hanya memusatkan perhatiannya pada komunikasi ke bawah, tetapi juga komunikasi ke atas.

1. Komunikasi Kebawah *(downward communicatioin)*

   Dimulai dari manajemen puncak kemudian mengalir ke bawah melalui tingkatan-tingkatan manajemen sampai ke karyawan lini dan personalia paling bawah. Maksud utama komunikasi ke bawah adalah untuk memberi pengarahan, informasi, instruksi, nasehat/saran dan

untuk memberi penilaian kepada bawahan serta memberikan informasi kepada para anggota organisasi tentang tujuan dan kebijaksanaan organisasi. Berita- berita ke bawah dapat berbentuk tulisan maupun lisan dan biasanya disampaikan melalui memo, laporan atau dokumen lainnya, bulletin, pertemuan atau rapat dan percakapan serta melalui interaksi orang atau kelompok-kelompok kecil.

b. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal meliputi hal-hal berikut ini :

1. Komunikasi di antara para anggota dalam kelompok kerja yang sama.
2. Komunikasi yang terjadi antara dan di antara departemen-departemen pada tingkatan organisasi yang sama.

Bentuk komunikasi ini pada dasarnya bersifat *koordinatif* dan merupakan hasil dari konsep *spesialisasi* organisasi. Sehingga komunikasi ini dirancang guna mempermudah koordinasi dan penanganan masalah. Komunikasi horizontal juga menghindarkan prosedur pemecahan masalah yang lambat.

c. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang memotong secara menyilang diagonal rantai perintah organisasi. Hal ini sering terjadi sebagai hasil hubungan departemen lini dan staf. Tipe komunikasi ini mencangkup masalah-masalah lini dan saran staf. Hubungan-hubungan yang ada antara personalia lini dan staf dapat berbeda-beda, yang akan membentuk beberapa komunikasi diagonal yang berbeda-beda pula.

2.2.3 Komunikasi yang Efektif

Komunkasi yang efektif mencakup pengiriman dan penerimaan pesan-pesan yang akurat dan dapat dimengerti dengan jelas antara manajemen dan para

bawahan dalam proses dua arah. Menurut Eugene (2001) dalam komunikasi yang efektif perlu diingat langkah-langkah berikut :

a. Mempunyai gagasan yang jelas tentang pesan yang akan disampaikan.
b. Gagasan harus disampaikan dalam bentuk yang sesuai, bila mungkin dalam bahasa si penerima.
c. Memilih medium komunikasi yang paling sesuai, misalnya telepon/fax, e-mail, rapat/pertemuan, memo atau laporan.
d. Memastikan bahwa pesan sampai pada penerima, namun demikian harus disadari bahwa dalam analisis akhir tanggung jawab untuk mengartikan isi pesan ada pada penerima.
e. Memastikan bahwa makna yang dimaksud oleh pesan sampai ke tujuan, hal ini lebih mudah dalam komunikasi dua arah.

2.2.4 Indikator Komunikasi

Menurut Mangkunegara (2000,p.96) indikator- indikator komunikasi antara lain adalah :

1. Kemudahan dalam memperoleh informasi

   Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang ke orang lain.

2. Intensitas komunikasi

   Apabila banyaknya terjadi percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.

3. Efektivitas komunikasi

Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung, Artinya proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.

4. Tingkat pemahaman pesan

   Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar dapat lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.

5. Perubahan sikap

   Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan.

2.3 Kinerja

2.3.1 Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2007) dikutip dari Widodo, Suparo Eko (2015,p.131) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh sesorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mangkunegra (2007) menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Menurut Bacal (1999) kinerja merupakan suatu proses komunikasi yang dilakukan secara terus menerus di alam kemitraan antara karyawan dengan atasan langsungnya.

Nawawi (2004) dikutip dari Widodo, Suparno Eko (2015,p.130) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil pelaksaan suatu pekerjaan baik bersifat fisik maupun non fisik. Sedangkan menurut Simanjuntak (2005) yang dikutip dari Widodo, Suparno Eko (2015,p,130) kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu.

Dari pengertian maupun definisi Kinerja para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja merupakan hasil kerja atau output yang dicapai oleh Karyawan dalam menjalankan tugasnya untuk pencapaian tujuan organisasi tersebut..

2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Simanjuntak (2005) yang dikutip dari Widodo, Suparno Eko (2015,p.133) kinerja dipengaruhi oleh :

1. Kualitas dan kemampuan pegawai. Yaitu hal – hal yang berhubungan dengan pendidikan/pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental dan kondisi fisik pegawai.
2. Sarana pendukung yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja dan hal – hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai.
3. Supra sarana, yaitu hal – hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.

Menurut Sedarmayanti (2007) dikutip dari Widodo, Suparno Eko (2015,p.133) factor – factor yang mempengaruhi kinerja antara lain : Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja dan etika kerja), pendidikan, keterampilan, manajemen kepemimpinan, Tingkat penghasilan, gaji dan kesehatan, jaminan social, iklim kerja, sarana dan prasarana, teknologi serta kesempatan berprestasi.

2.3.3 Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Sudarmayanti (2007) dikutip dari Widodod, Suparno Eko (2015,p.138) tujuan dari penilaian kinerja yaitu :

1. Untuk mengetahui keterampilan dan kemampuan pegawai.
2. Sebagai dasar perencanaan bidang kepegawaian khususnya penyempurnaan kondisi kerja, peningkatan mutu dan hasil kerja.
3. Sebagai dasar pengembangan dan pendayagunaan pegawai seoptimal mungkin.
4. Mendorong terciptanya hubungan timbale balikyang sehat antara atasan dan bawahan.
5. Mengetahui kondisi organisasi secara keseluruhan dari bidamng kepegawaian khususnya kinerja pegawai dalam bekerja.
6. Secara pribadi, pegawai mengetahui kekuatan dan kelemahannya sehinnga dapat memacu perkembangannya.
7. Hasil penilaian pelaksanaan pekerjaan dapat bermanfaat bagi penelitian dan pengembangan di bidang kepegawaian.

2.3.4 Elemen dan Kriteria Sistem Penilaian Kinerja

Karakteristik system penilaiankinerja yang efektif menurut Mondy dan Noe (2005) yang dikutip dari Widodo, Suparno Eko (2015,p.140), karakteristik system penilaian yang efektif adalah :

1. Criteria yang terkait dengan pekerjaan

   Keriteria yang digunakan untuk menilai kinerja pegawai harus berkaitan dengan pekerjaan/valid.
2. Ekspektasi Kinerja

   Sebelum periode penilaian, para manajer harus menjelaskan secara gambling tentang kinerja yang diharapkan kepada pekerja.
3. Standardisasi

Pekerja dalam katagori pekerjaan yang sama dan berada dibawah organoisasi yang sama harus dinilai dengan menggunakan instrument yang sama.

4. Penilaian yang cakap

   Tanggung jawab untuk menilai kinerja pegawai hendaknya dibebankan pada seseorang atau sejumlah orang, yang secara langsung mengamati palin tidak sampel yang reprensentatif dari kinerja itu.

5. Komunikasi terbuka

   Pada umumnya, para pekerja memiliki kebutuhan untuk mengetahui tentang seberapa baik kinerja mereka.

6. Akses karyawan terhadap hasil penilaian

   Setiap pekerja harus memperoleh akses terhadap hasil penilaian.

7. Proses pengajuan keberatan

   Dalam hubungannya dengan pengajuan keberatan secara formal atas hasil penilaiannya, penetapan *due process* merupakan langkah penting.

2.3.5 Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Dharma (2003,p.355) indicator kinerja dapat dibagi menjadi :

1. Kuantitas

   pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengna keluaran yang dihasilkan.

2. Kualitas

   Pengukuran keluaran kualitatif mencerminkan pengukuran‘’tingkat kepuasan’’, yaitu seberapa baik penyelesaiaannya, ini berkaitan dengan bentuk keluaran.

3. Ketepatan

   Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

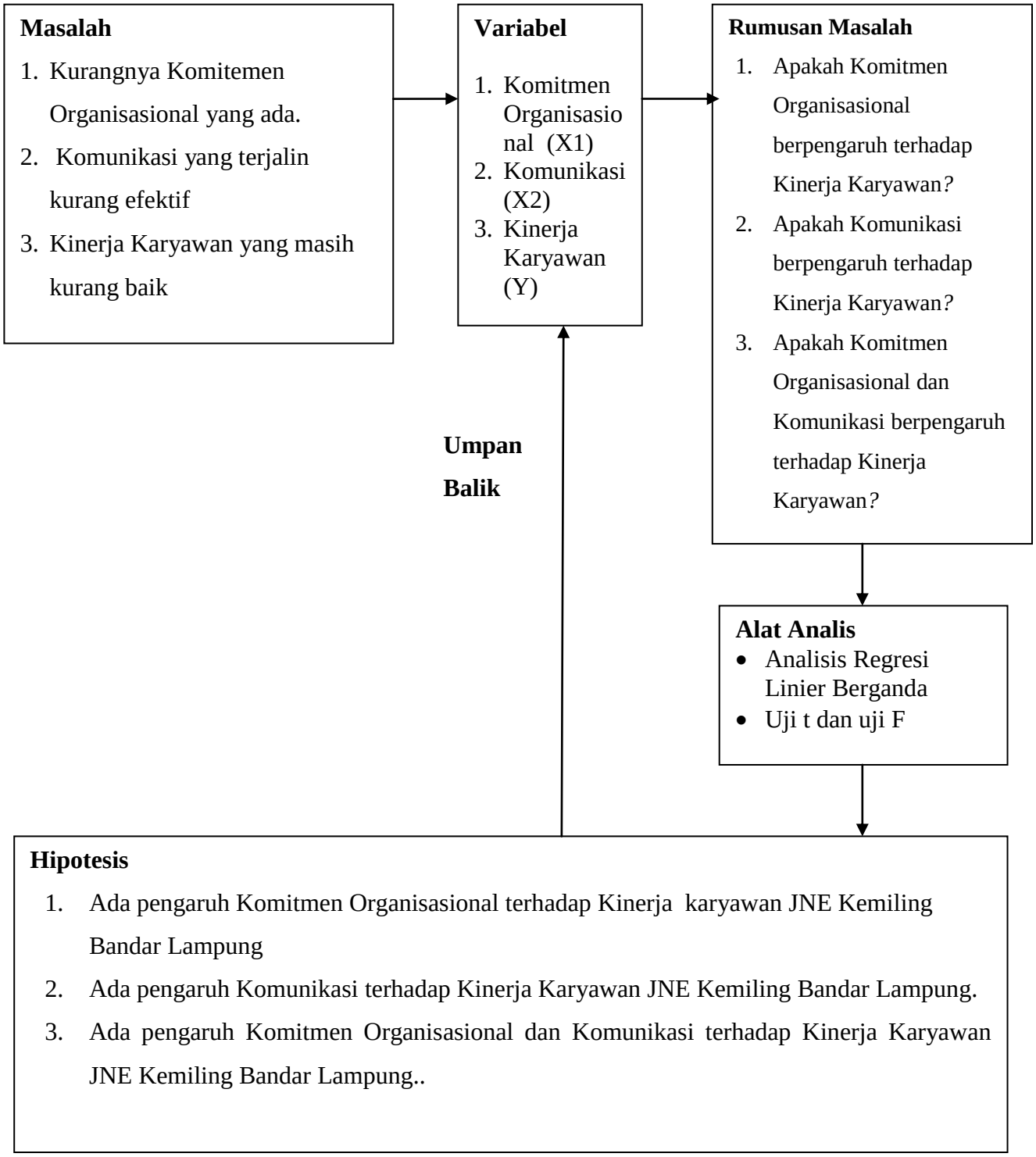
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian		Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			Independen	Dependen		
1	Respatiningsih, Ida. Sudirjo, Frans. Vol.4 No.3. 2015	Pengaruh Komitmen Organisasional, Motivasi, Kapabilitas dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Inspektorat Kabupaten Pemalang)	Komitmen Organisasional (X1) , Motivasi (X2), Kapabilitas (X3) dan Kepuasan Kerja (X4)	Kinerja Pegawai (Y)	Analisis regresi linier berganda.	Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah Komitmen Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Inspektorat Kabupaten Pemalang.
2	Srimiatun dan Triana. Vol. 1. No.1. 2017	Pengaruh Komunikasi dan Koflik Terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Kependidikan Politekhnik Negri Madium	Komunikasi (X_1) dan Koflik (X_2)	Kinerja Karyawan (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil yang didapat pada penilitian ini yaitu Komunikasi berpengaruh secara dominan terhadap Kinerja Karyawan pada Tenaga Kependidikan Politeknik Negri Madiun
3	Ali Baba. Vol. 2.No.3. 2012	Pengaruh Kompensasi, Komunikasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Semen Bosowo Maro	Kompensasi (X_1), Komunikasi (X_2) dan Budaya Organisasi (X_3)	Kinerja Karyawan (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Ko,munikasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Semen Bososwo Maros.
4	KIM , Woo Gon, Leong, K. Jerrold, Lee, Young –	Effect of Service Orientation on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Intention of Leaving in	Job Satisfaction (X1), Organizational	Service Orientation (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil empirisnya adalah: 1. Fokus pelanggan karyawan adalah negative. 2. Dukungan

	Ki, 24, 171 – 193, 2005	Dining Chain Restaurant	Commitment (X2) dan Intention of Leaving (X3)			organisasi dikaitkan secara positif dengan tingkat kepuasan. 3. Kepuasan bersama dikaitkan secara positif dengan komitmen organisasional.
5	Hesti Eko Purwaningrum, Frans Sudirjo. Vol.5, No.1, 2016	Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja (Studi Pada Guru SD. Hj. Istiarti Baiturahman 1 Semarang)	Kepemimpinan (X1), Budaya Organisasi (X2), Komitmen Organisasi (X3) dan Kepuasan Kerja (X4)	Kinerja Karyawan(Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukan dukungan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

2.5 Kerangka Pikir

Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini, seperti yang disajikan dalam gambar berikut ini:



2.6 Hipotesis Penelitian

Dalam kaitannya dengan permasalahan yang telah dikemukakan dan teoritis pemikiran di atas, maka dikemukakan hipotesis penelitiannya :

2.6.1 Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja

Komitmen organisasional merupakan keterlibatan orang dengan organisasi dimana mereka bekerja dan tertarik untuk tetap tinggal dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasional mencerminkan sejauh mana seorang individu mengidentifkasi dirinya dengan organisasi dan berkomitmen terhadap tujuannya. (Wibowo,2015). Dengan komitmen organisasional yang baik akan dapat meningkatkan Kinerja Karyawannya untuk mencapai tujuan organisasinya..

Dalam penelitian terdahulu oleh Ida Respatiningsih (2015) dengan judul ‘’Pengaruh Komitmen Organisasional, Motivasi, Kapabilitas dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Inspektorat Kabupaten Pemalang)’’, memiliki hasil dimana variable Komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

H1 : Ada pengaruh Komitmen Organisasional (x1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) JNE Kemiling Bandar Lampung.

2.6.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja

Komunikasi merupakan hal yang paling penting dan harus terjadi antara atasan dan bawahannya maupun sesame karyawan perusahaan. Komunikasi yang baik dan efektifdapat membuat Kinerja Karyawannya menjadi lebih baik. Menurut Artana (2012) semakin lancer dan cepat komunikasi yang dilakukan akan semakin cepat pula terbinanya hubungan kerja yang baik.

Dalam penelitian terdahulu oleh Sriamiatun dan Triana (2017) dengan judul ‘’Pengaruh Komunikasi dan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Kependidikan Politekhnik Negri Madiun’’, memiliki hasil bahwa terdapat pengaruh dominan variable Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan.

H2 : Ada pengaruh Komunikasi (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) JNE Kemiling Bandar Lampung.

2.6.3 Pengaruh Komitmen Organisasional dan Komunikasi Terhadap Kinerja

Bagi suatu organisasi yang ingin meningkatkan Kinerja Karyawannya, dibutuhkannya Komitmen Organisasional serta Komunikasi yang baik untuk peningkatan Kinerjanya, sebab dengan adanya Komitmen Organisasional Karyawan akan lebih loyal dan sadar akan system yang telah diterapkan perusahaan, serta dengan adanya komunikasi yang baik akan memudahkan Karyawan memahami perintak atau segala bentuk kordinasi yang ada. Jika organisasi berhasil menggabungkan antara komitmen organisasional yang baik serta Komunikasi yang baik dalam organisasi tersebut. Adanya pengaruh komitmen organisasional dan Komunikasi mempengaruhi Kinerja Karyawan.(Wibowo, 2015)

H3 : Ada pengaruh Komitmen Oganisasional (X1) dan Komunikasi (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) JNE Kemiling Bandar Lampung.