

PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KOMUNIKASI INTERNAL, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA FARMERS MARKET PTC MALL PALEMBANG

Wahyu Pangestu¹, Yolanda Veybhita², Rudy Chairudin³, Hisbullah Basri⁴

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tridinanti Palembang

Wahydsdsdu@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect transformational leadership, internal communication, and job satisfaction on employee performance at Farmers Market PTC Mall Palembang, both partially and simultaneously. The research method used is quantitative with a descriptive and verification approach. The population in this study was all 65 employees of Farmers Market PTC Mall Palembang. The sampling technique used saturated sampling, so the entire population was used as the research sample. Data were collected through questionnaires, interviews, observations, and documentation. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis with the help of Statistical Product and Service Solutions. The results of the study indicate that transformational leadership has a positive and significant effect on employee performance, internal communication has a positive and significant effect on employee performance, and job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance. Simultaneously, transformational leadership, internal communication, and job satisfaction have a positive and significant effect on employee performance at Farmers Market PTC Mall Palembang. Therefore, improving the quality of transformational leadership, effective internal communication, and high job satisfaction can improve employee performance in achieving company goals.

Keywords: Transformational Leadership, Internal Communication, Job Satisfaction, Employee Performance.

ABSTRAK:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional, komunikasi internal, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Farmers Market PTC Mall Palembang, baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Farmers Market PTC Mall Palembang yang berjumlah 65 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan program Statistical Product and Service Solutions (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, serta kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara simultan, kepemimpinan transformasional, komunikasi internal, dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Farmers Market PTC Mall Palembang. Dengan demikian, peningkatan kualitas kepemimpinan transformasional, komunikasi internal yang efektif, serta kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Kata Kunci: Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Internal, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan.

A. PENDAHULUAN

Dalam sebuah perusahaan, keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia merupakan aset utama yang berperan dalam menjalankan aktivitas operasional, mencapai target perusahaan, serta menciptakan inovasi yang mendukung keberlangsungan organisasi. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia secara efektif agar mampu menghasilkan kinerja yang optimal. Kinerja karyawan menjadi salah satu indikator keberhasilan perusahaan karena berkaitan langsung dengan produktivitas, kualitas pelayanan, dan pencapaian tujuan organisasi. Dalam meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan perlu memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhinya, di antaranya kepemimpinan transformasional, komunikasi internal, dan kepuasan kerja (Hasibuan, 2019; Dessler, 2020).

Menurut Stephen P. Robbins (2021), kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya organisasi, perilaku individu, kepemimpinan transformasional, komunikasi internal, dan kepuasan kerja. Menurut Bernard M. Bass dan Bruce J. Avolio, (2004) kepemimpinan transformasional merupakan gaya kepemimpinan yang mampu memberikan pengaruh positif terhadap perilaku, motivasi, dan semangat kerja karyawan dalam organisasi. Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2017), komunikasi internal yang baik menjadi salah satu kunci dalam meningkatkan efisiensi dan kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Menurut Fred Luthans (2021), kepuasan kerja merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana pekerjaan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Farmers Market PTC Mall Palembang merupakan supermarket modern yang berada di bawah naungan PT Supra Boga Lestari Tbk. yang bergerak di bidang ritel modern dengan konsep *Fresh and Friendly*. Sebagai perusahaan yang berorientasi pada pelayanan, Farmers Market dituntut memiliki karyawan yang mampu memberikan pelayanan cepat, tepat, dan berkualitas kepada pelanggan. Karakteristik pekerjaan di sektor ritel modern, seperti sistem kerja *shift*, pencapaian target penjualan, pengelolaan stok barang, serta pelayanan pelanggan secara langsung, menjadikan kinerja karyawan sebagai faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan daya saing perusahaan.

Berdasarkan hasil pra-survei terhadap 20 karyawan Farmers Market PTC Mall Palembang, diperoleh gambaran bahwa kinerja karyawan masih berada pada kategori cukup baik hingga baik dengan nilai rata-rata berkisar antara 2,2–2,8. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang belum optimal, terutama pada efektivitas kerja, efisiensi kerja, kemandirian, dan tanggung jawab karyawan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa perusahaan masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawannya sehingga diperlukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhinya.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kinerja karyawan adalah kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan transformasional merupakan gaya kepemimpinan yang mampu memberikan inspirasi, motivasi, perhatian individual, serta mendorong karyawan untuk bekerja melampaui target organisasi (Bass & Avolio, 2004). Pada Farmers Market PTC Mall Palembang masih ditemukan indikasi bahwa penerapan kepemimpinan transformasional belum berjalan secara optimal. Pimpinan cenderung lebih berfokus pada penyampaian instruksi dan pengawasan pekerjaan dibandingkan memberikan motivasi, pengembangan potensi, maupun kesempatan kepada karyawan untuk menyampaikan ide dan inovasi. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan semangat kerja serta memengaruhi pencapaian kinerja karyawan.

Penelitian Nabila dan Sudiro (2024) membuktikan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, masih diperlukan penelitian lebih lanjut pada sektor ritel modern karena karakteristik pekerjaan yang berbeda memungkinkan menghasilkan temuan yang berbeda sehingga terdapat research gap yang layak dikaji.

Selain kepemimpinan transformasional, komunikasi internal juga menjadi faktor yang berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Komunikasi internal merupakan proses penyampaian informasi, arahan, dan koordinasi yang terjadi di dalam organisasi sehingga seluruh karyawan memiliki pemahaman yang sama terhadap tugas dan tujuan perusahaan (Robbins & Judge, 2017). Fenomena di Farmers Market PTC Mall Palembang menunjukkan masih adanya potensi miskomunikasi dalam penyampaian jadwal kerja, pembagian tugas, target penjualan, maupun kebijakan operasional akibat sistem kerja *shift* dan tingginya aktivitas operasional. Kondisi tersebut dapat menyebabkan keterlambatan penyampaian informasi, kesalahan kerja, serta menurunkan efektivitas koordinasi antarbagian. Penelitian Waru et al. (2024) menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Meskipun demikian, penelitian mengenai komunikasi internal pada perusahaan ritel modern masih relatif terbatas sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut.

Faktor lain yang diduga memengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya yang muncul ketika pekerjaan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan memberikan rasa nyaman bagi karyawan (Luthans, 2021; Robbins & Judge, 2022). Pada Farmers Market PTC Mall Palembang masih terdapat perbedaan tingkat kepuasan karyawan terhadap sistem penghargaan, beban kerja, lingkungan kerja, serta peluang pengembangan karier. Sebagian karyawan merasa puas dengan hubungan kerja dan lingkungan kerja yang kondusif, sedangkan sebagian lainnya menilai tingginya beban kerja pada jam operasional tertentu dan terbatasnya kesempatan promosi memengaruhi semangat kerja. Penelitian Putri dan Ubaidillah (2024), Hutagaluh dan Indayani (2024), serta Rahmawati dan Trisninawati (2024) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Akan tetapi, sebagian besar penelitian tersebut hanya menempatkan kepuasan kerja sebagai variabel tunggal atau variabel mediasi sehingga belum banyak penelitian yang menguji pengaruhnya secara bersamaan dengan kepemimpinan transformasional dan komunikasi internal, khususnya pada industri ritel modern.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional, komunikasi internal, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Farmers Market PTC Mall Palembang masih relevan untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh ketiga variabel tersebut baik secara parsial maupun simultan serta menjadi masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui penguatan kepemimpinan transformasional, komunikasi internal yang efektif, dan peningkatan kepuasan kerja. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Internal, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Farmers Market PTC Mall Palembang.”

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi. Kinerja menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan individu maupun organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Herman Aguinis (Aguinis, 2021)., kinerja tidak hanya dilihat dari hasil akhir yang dicapai oleh karyawan, tetapi juga berkaitan dengan perilaku atau tindakan yang dilakukan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Aguinis menyatakan bahwa *"performance is about behavior or what employees do, not just about the results they produce"*.

Berdasarkan pendapat Herman Aguinis tersebut, dapat dipahami bahwa kinerja karyawan tidak hanya dinilai dari hasil akhir pekerjaan, tetapi juga dari perilaku dan proses kerja yang ditunjukkan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Sikap disiplin, tanggung jawab, kerja sama, komunikasi, serta komitmen kerja menjadi bagian penting dalam mencerminkan kinerja seorang karyawan. Karyawan yang memiliki perilaku kerja positif cenderung mampu bekerja lebih efektif, produktif, dan memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan perilaku kerja karyawan selain pencapaian hasil kerja agar tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal. Kinerja karyawan juga mencerminkan tingkat efektivitas dan efisiensi dalam melaksanakan pekerjaan.

Menurut Armstrong Michael, *"performance is a function of both ability and motivation, where individuals perform better when they have the capability and willingness to work"* (Armstrong, 2020). Dengan demikian, kinerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan serta motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan.

Berdasarkan pendapat Michael Armstrong tersebut, dapat dipahami bahwa kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan motivasi kerja yang dimiliki oleh setiap individu. Karyawan yang memiliki kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan yang baik akan lebih mudah menyelesaikan pekerjaan secara optimal. Namun, kemampuan saja tidak cukup tanpa adanya motivasi dan kemauan untuk bekerja dengan sungguh-sungguh. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan kemampuan karyawan melalui pelatihan dan pengembangan, serta memberikan motivasi, dukungan, dan penghargaan agar karyawan memiliki semangat kerja yang tinggi sehingga mampu menghasilkan kinerja yang maksimal dan mencapai tujuan organisasi secara efektif.

Selain itu, kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor baik internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi kompetensi, keterampilan, dan motivasi kerja, sedangkan faktor eksternal meliputi kepemimpinan, komunikasi, serta lingkungan kerja Sutrisno (2019).

Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Makunegara, (2017) dimensi kinerja karyawan meliputi yaitu: 1. kualitas kerja, 2. Kuantitas kerja 3. Tanggung jawab 4. Kerja sama 5. Inisiatif.

1. Kualitas Kerja
Hasil kerja yang dicapai karyawan dilihat dari mutu, ketelitian, dan kerapihan pekerjaan.
2. Kuantitas Kerja
Jumlah hasil kerja yang mampu diselesaikan sesuai target organisasi.

3. Tanggung Jawab

Kesanggupan karyawan dalam melaksanakan tugas dan kewajiban yang diberikan perusahaan.

4. Kerja Sama

Kemampuan menjalin hubungan dan bekerja bersama rekan kerja dalam mencapai tujuan organisasi.

5. Inisiatif

Kemampuan karyawan untuk bertindak atau menyelesaikan pekerjaan tanpa harus selalu menunggu perintah atasan.

Menurut Robbins & Judge, (2017) indikator kinerja karyawan yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan kerja meliputi beberapa aspek penting, yaitu: 1. Kualitas kerja, 2. Kuantitas kerja, 3. Ketepatan waktu, 4. Efektivitas 5. Tanggung jawab.

1. Kualitas kerja, yaitu tingkat ketepatan dan kerapian hasil pekerjaan.

2. Kuantitas kerja, yaitu jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan

3. Ketepatan waktu, yaitu kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai deadline

4. Efektivitas, yaitu kemampuan memanfaatkan sumber daya secara optimal

6. Tanggung jawab, yaitu kesadaran dalam menyelesaikan tugas

Indikator-indikator tersebut menjadi tolok ukur dalam menilai sejauh mana karyawan mampu menjalankan pekerjaannya secara optimal. Kinerja yang optimal sangat diperlukan dalam industri ritel, karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dalam perusahaan seperti Farmers Market, karyawan berperan penting dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada konsumen. Kinerja yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas terhadap perusahaan, sedangkan kinerja yang rendah dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan

Pengertian Kepemimpinan Transformational

Kepemimpinan transformasional merupakan salah satu gaya kepemimpinan yang berfokus pada kemampuan pemimpin dalam menginspirasi, memotivasi, serta mendorong perubahan positif pada karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal. Gaya kepemimpinan ini tidak hanya menekankan pada pencapaian target organisasi, tetapi juga pada pengembangan potensi individu karyawan secara berkelanjutan. Menurut Bernard M. Bass, kepemimpinan transformasional mampu mengubah nilai, sikap, dan perilaku karyawan sehingga selaras dengan visi dan tujuan organisasi.

Dalam perkembangannya, kepemimpinan transformasional menjadi salah satu pendekatan kepemimpinan yang banyak diterapkan dalam organisasi modern karena dinilai mampu meningkatkan keterlibatan dan komitmen karyawan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui peningkatan motivasi intrinsik dan kepuasan kerja (Sari & Nugroho, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa pemimpin yang mampu memberikan inspirasi dan dukungan akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih optimal.

Dimensi Dan Indikator Kepemimpinan Transformasional

Menurut Bruce J. Avolio dan Bernard M. Bass, (2024) menjelaskan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki empat dimensi utama, yaitu sebagai berikut:

1. *Idealized Influence* (Pengaruh Ideal), 2. *Inspirational Motivation* (Motivasi Inspiratif), 3. *Intellectual Stimulation* (Stimulasi Intelektual), 4. *Individualized Consideration* (Perhatian Individual).

1. *Idealized Influence* (Pengaruh Ideal)

Pemimpin bertindak sebagai panutan atau role model bagi karyawan. Pemimpin yang memiliki integritas tinggi, etika kerja yang baik, serta konsistensi dalam bertindak akan memperoleh kepercayaan dari karyawan dengan indikator sebagai berikut:

- a. Pemimpin menjadi teladan bagi karyawan.
- b. Memiliki integritas dan etika tinggi.
- c. Dihormati dan dipercaya bawahan.
- d. Mengutamakan kepentingan organisasi.

2. *Inspirational Motivation* (Motivasi Inspiratif)

Pemimpin mampu memberikan visi yang jelas, semangat, serta dorongan kepada karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi yang diberikan pemimpin akan meningkatkan antusiasme dan semangat kerja karyawan dengan indikator sebagai berikut:

- a. Memberikan motivasi kerja kepada karyawan.
- b. Menyampaikan visi dan tujuan dengan jelas.
- c. Membangkitkan semangat kerja tim.
- d. Memberikan dorongan mencapai target.

3. *Intellectual Stimulation* (Stimulasi Intelektual)

Pemimpin mendorong karyawan untuk berpikir kreatif dan inovatif dalam menyelesaikan masalah. Pemimpin memberikan kebebasan kepada karyawan untuk mengemukakan ide dan gagasan baru tanpa takut dikritik dengan indikator sebagai berikut:

- a. Mendorong kreativitas karyawan.
- b. Mengajak bawahan berpikir inovatif.
- b. Memberikan kesempatan menyampaikan ide.
- c. Membantu karyawan memecahkan masalah.

4. *Individualized Consideration* (Perhatian Individual)

Pemimpin memberikan perhatian secara personal kepada setiap karyawan, memahami kebutuhan, serta mendukung pengembangan karir mereka. Pendekatan ini akan meningkatkan kepuasan kerja serta keterikatan karyawan terhadap organisasi dengan indikator sebagai berikut:

- a. Memberikan perhatian kepada setiap karyawan.
- b. Memahami kebutuhan bawahan.
- b. Membimbing dan mengembangkan kemampuan karyawan.
- c. Memberikan dukungan dan penghargaan secara pribadi.

Pengertian Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan proses penyampaian informasi, ide, maupun pesan yang terjadi di dalam organisasi, baik antara atasan dan bawahan maupun antar sesama karyawan. Komunikasi ini berperan penting dalam memastikan bahwa setiap individu dalam organisasi memiliki pemahaman yang sama terhadap tugas, tanggung jawab, serta tujuan yang ingin dicapai. Menurut Stephen P. Robbins, komunikasi adalah proses penyampaian dan pemahaman makna antara individu atau kelompok. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya sekadar menyampaikan pesan, tetapi juga memastikan pesan tersebut dapat dipahami dengan baik oleh penerima.

Dalam suatu organisasi, komunikasi internal menjadi sarana utama dalam mengoordinasikan berbagai aktivitas kerja. Komunikasi yang efektif akan membantu

memperlancar alur informasi sehingga setiap pekerjaan dapat dilakukan secara terarah dan terstruktur. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman, keterlambatan kerja, serta konflik antar karyawan yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya kinerja organisasi.

Menurut Pace & Faules, (2015) komunikasi internal dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Komunikasi vertikal terjadi antara atasan dan bawahan, baik dari atas ke bawah (*downward communication*) seperti pemberian instruksi kerja, maupun dari bawah ke atas (*upward communication*) seperti penyampaian laporan atau umpan balik. Sementara itu, komunikasi horizontal terjadi antar sesama karyawan atau antar bagian dalam organisasi yang bertujuan untuk memperkuat koordinasi dan kerja sama tim.

Dimensi dan Indikator Komunikasi Internal

Menurut R. Wayne Pace dan Don F. Faules, (2015) dimensi komunikasi internal dalam organisasi terdiri dari beberapa aspek berikut: 1. Kepercayaan (Trust), 2. Pembuat Keputusan Bersama, 3. kejujuran, 4. Keterbukaan komunikasi ke bawah 5. Mendengarkan dalam komunikasi ke atas

1. Kepercayaan (Trust)
Adanya rasa saling percaya antara pimpinan dan karyawan sehingga komunikasi dapat berjalan efektif.
2. Pembuatan Keputusan Bersama
Karyawan diberi kesempatan untuk menyampaikan pendapat dalam pengambilan keputusan organisasi.
3. Kejujuran
Informasi yang disampaikan dalam organisasi harus terbuka, jelas, dan jujur.
4. Keterbukaan Komunikasi ke Bawah
Pimpinan memberikan informasi yang dibutuhkan karyawan terkait pekerjaan maupun organisasi.
5. Mendengarkan dalam Komunikasi ke Atas
Pimpinan mampu mendengarkan saran, kritik, maupun keluhan dari bawahan.

Menurut Effendy, (2017) komunikasi internal yang efektif meliputi beberapa aspek penting, yaitu: 1. Kejelasan informasi, 2. Keterbukaan komunikasi, 3. Ketepatan penyampaian pesan, 4. Umpan balik (*feedback*).

1. Kejelasan informasi, yaitu pesan yang disampaikan mudah dipahami dan tidak menimbulkan ambiguitas.
2. Keterbukaan komunikasi, yaitu adanya transparansi dalam penyampaian informasi antara atasan dan bawahan.
3. Ketepatan penyampaian pesan, yaitu informasi disampaikan secara akurat dan tepat waktu
4. Umpan balik (*feedback*), yaitu adanya respon atau tanggapan dari penerima pesan untuk memastikan komunikasi berjalan dua arah.

Keempat indikator tersebut menjadi tolok ukur dalam menilai apakah komunikasi internal dalam organisasi telah berjalan dengan baik atau belum. Komunikasi yang efektif akan menciptakan hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan rasa saling percaya, serta memperkuat kerja sama antar karyawan.

Selain itu, komunikasi internal juga memiliki peran strategis dalam meningkatkan kinerja

karyawan. Komunikasi yang baik akan mempermudah koordinasi kerja, mempercepat penyelesaian tugas, serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pekerjaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa komunikasi internal yang efektif berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan karena mampu meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas hubungan kerja (Sari & Nugroho, 2022).

Dalam konteks perusahaan ritel seperti Farmers Market, komunikasi internal menjadi faktor yang sangat penting karena karyawan harus mampu berkoordinasi secara cepat dan tepat dalam melayani pelanggan. Kejelasan informasi mengenai tugas, produk, maupun prosedur kerja akan sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Oleh karena itu, perusahaan perlu membangun sistem komunikasi internal yang efektif agar dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan serta menciptakan pelayanan yang optimal.

Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan perasaan, sikap, dan persepsi karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan sejauh mana karyawan merasa senang atau tidak senang terhadap pekerjaan yang dilakukan, baik dari segi tugas, lingkungan kerja, maupun imbalan yang diterima. Menurut Edwin A. Locke, (2018) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaannya. Definisi ini menegaskan bahwa kepuasan kerja bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap pekerjaannya.

Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja

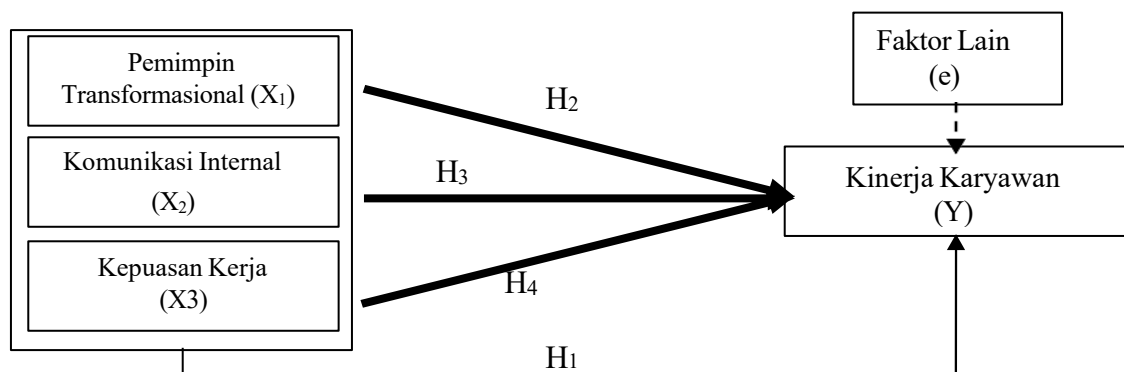
Menurut Edy Sutrisno, (2023) terdapat dimensi kepuasan kerja meliputi: 1. Faktor Psikologis, 2. Faktor sosial, 3. Faktor Fisik, 4. Faktor Finansial

1. Faktor Psikologis
Faktor yang berhubungan dengan kondisi mental dan perasaan karyawan dalam bekerja.
2. Faktor Sosial
Berhubungan dengan interaksi sosial antara karyawan dengan Atasan maupun rekan kerja.
3. Faktor Fisik
Faktor yang berkaitan dengan kondisi lingkungan kerja dan fisik karyawan.
4. Faktor Finansial
Faktor yang berhubungan dengan jaminan kesejahteraan dan kompensasi yang diterima karyawan.

Kerangka Berpikir

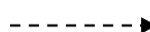
Dalam penelitian ini, terdapat beberapa variabel yang diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, yaitu kepemimpinan transformasional, komunikasi internal, dan kepuasan kerja. Ketiga variabel tersebut dipilih karena memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung peningkatan kinerja karyawan. Berikut ini akan dijelaskan hubungan masing-masing variabel independen terhadap kinerja karyawan sebagai variabel dependen.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah Kepemimpinan Transformasional (X_1), Komunikasi Internal (X_2), dan Kepuasan Kerja (X_3) sebagai variabel bebas dan Kinerja Karyawan (Y) sebagai variabel terikat. Berdasarkan telaah pustaka diatas, digambarkan bentuk grafik model sebagai berikut.



Sumber: Diolah oleh Peneliti 2026

Keterangan:

-  : Pengaruh secara parsial
-  : Pengaruh secara simultan
-  : Pengaruh faktor lain

Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban sementara terhadap sebuah permasalahan yang masih berupa perkiraan awal, karena kebenarannya belum dapat dibuktikan. Dugaan ini bersifat sementara dan akan diuji dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian. Berdasarkan penjelasan sebelumnya dalam kerangka berpikir, peneliti mengemukakan hal-hal berikut:

- H1: Diduga terdapat pengaruh Kepemimpinan Transformatif (X₁), Komunikasi Internal (X₂), dan Kepuasan Kerja (X₃) secara simultan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Farmers Market PTC Mall Palembang.
- H2: Diduga terdapat pengaruh Kepemimpinan Transformatif (X₁) secara parsial terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Farmers Market PTC Mall Palembang.
- H3: Diduga terdapat pengaruh Komunikasi Internal (X₂) secara parsial terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Farmers Market PTC Mall Palembang.
- H4: Diduga terdapat pengaruh Kepuasan Kerja (X₃) secara parsial terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Farmers Market PTC Mall Palembang.

C. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dilaksanakan di Farmers Market PTC Mall yang beralamat di Jl. R Sukanto Mall PTC, Ilir Timur. II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30115. Teknik pengumpulan data menggunakan 3 teknik utama, yaitu Observasi, Survei (Wawancara dan Kuesioner), dan Dokumentasi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu keseluruhan karyawan Farmers Market PTC Mall Palembang berjumlah 65 karyawan. Dalam penelitian ini, menggunakan teknik sampling yang digunakan adalah non random sampling dengan menggunakan sampling jenuh karena jumlah populasinya kurang dari 100 orang.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Karakteristik Responden

Terdapat bahwa komposisi responden penelitian didominasi oleh karyawan yang berada pada kelompok usia 20–25 tahun dengan jumlah 25 orang atau 41,67% dari keseluruhan responden. Dominasi kelompok usia tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar tenaga kerja pada Farmers Market PTC Mall Palembang berasal dari generasi muda yang umumnya memiliki tingkat mobilitas tinggi, semangat kerja yang baik, serta kemampuan beradaptasi yang cepat terhadap tuntutan pekerjaan.

Karakteristik responden pada kelompok usia 31–35 tahun menempati urutan kedua dengan jumlah 15 responden (25,00%). Karyawan pada rentang usia ini umumnya telah memiliki pengalaman kerja yang lebih matang sehingga dapat memberikan kontribusi positif dalam pelaksanaan tugas dan pencapaian target perusahaan. Sementara itu, kelompok usia 26–30 tahun berjumlah 10 responden (16,67%), dan kelompok usia di atas 35 tahun juga sebanyak 15 responden (16,66%).

Variasi usia yang dimiliki oleh responden menunjukkan adanya kombinasi antara tenaga kerja yang relatif muda dengan tenaga kerja yang lebih berpengalaman. Kondisi ini dapat menjadi keuntungan bagi perusahaan karena memungkinkan terjadinya pertukaran pengetahuan, pengalaman, dan ide-ide baru dalam lingkungan kerja. Keberagaman usia tersebut juga berpotensi memengaruhi persepsi karyawan terhadap kepemimpinan transformasional, komunikasi internal, kepuasan kerja, serta kinerja yang dihasilkan dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Secara keseluruhan, struktur usia responden dalam penelitian ini mencerminkan bahwa Farmers Market PTC Mall Palembang memiliki sumber daya manusia yang didominasi oleh usia produktif, sehingga diharapkan mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan berkelanjutan.

Terdapat bahwa jumlah responden laki laki sebanyak 45 orang dan perempuan sebanyak 20 orang. Hal ini menunjukkan bahwa responden laki laki lebih banyak daripada perempuan karena sebagian besar tugas di bidang F&V, Groceries, Bsd dan Rcv membutuhkan tenaga fisik, seperti memindahkan atau mengangkat barang. Pekerjaan ini sering dianggap lebih cocok untuk laki-laki.

Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kemampuan suatu instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan akurat. Suatu instrumen dapat dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Pengujian validitas dilakukan terhadap seluruh item pernyataan yang terdapat variabel penelitian, yaitu Kepemimpinan Transformasional (X_1), Komunikasi Internal (X_2), Kepuasan Kerja (X_3), dan Kinerja Karyawan (Y) pada Farmers Market PTC Mall Palembang.

Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan Transformasional (X₁)

No.	Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	X1.1	0,712	0,254	Valid
2.	X1.2	0,785	0,254	Valid
3.	X1.3	0,823	0,254	Valid
4.	X1.4	0,801	0,254	Valid
5.	X1.5	0,756	0,254	Valid
6.	X1.6	0,834	0,254	Valid
7.	X1.7	0,862	0,254	Valid
8.	X1.8	0,887	0,254	Valid
9.	X1.9	0,793	0,254	Valid
10.	X1.10	0,845	0,254	Valid

Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Internal (X₂)

No.	Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	X2.1	0,825	0,254	Valid
2.	X2.2	0,781	0,254	Valid
3.	X2.3	0,803	0,254	Valid
4.	X2.4	0,774	0,254	Valid
5.	X2.5	0,857	0,254	Valid
6.	X2.6	0,738	0,254	Valid
7.	X2.7	0,812	0,254	Valid
8.	X2.8	0,791	0,254	Valid
9.	X2.9	0,764	0,254	Valid
10.	X2.10	0,846	0,254	Valid

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X₃)

No.	Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	X3.1	0,874	0,254	Valid
2.	X3.2	0,826	0,254	Valid
3.	X3.3	0,759	0,254	Valid
4.	X3.4	0,891	0,254	Valid
5.	X3.5	0,813	0,254	Valid
6.	X3.6	0,778	0,254	Valid
7.	X3.7	0,804	0,254	Valid
8.	X3.8	0,813	0,254	Valid
9.	X3.9	0,778	0,254	Valid
10.	X3.10	0,804	0,254	Valid

Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No.	Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	Y.1	0,874	0,254	Valid
2.	Y.2	0,612	0,254	Valid
3.	Y.3	0,587	0,254	Valid
4.	Y.4	0,671	0,254	Valid
5.	Y.5	0,599	0,254	Valid
6.	Y.6	0,682	0,254	Valid
7.	Y.7	0,641	0,254	Valid
8.	Y.8	0,623	0,254	Valid
9.	Y.9	0,634	0,254	Valid
10.	Y.10	0,874	0,254	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS versi 26 (2026)

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa untuk semua item pernyataan dari variabel Kepemimpinan Transformasional (X₁), Komunikasi Internal (X₂),

Kepuasan Kerja (X_3) dan Kinerja Karyawan (Y) dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ dibandingkan dengan r tabel.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan untuk mengukur objek yang sama pada waktu yang berbeda. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,600. Semakin tinggi nilai *Cronbach's Alpha*, maka semakin tinggi pula tingkat keandalan instrumen penelitian yang digunakan.

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kepemimpinan Transformatif (X_1)	0,912	0,600	Reliabilitas
Komunikasi Internal (X_2)	0,895	0,600	Reliabilitas
Kepuasan Kerja (X_3)	0,906	0,600	Reliabilitas
Kinerja Karyawan (Y)	0,874	0,600	Reliabilitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS versi 26 (2026)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,600. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel sudah reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* tertinggi terdapat pada tingkat Kepemimpinan Transformatif (X_1) yaitu sebesar 0,912, sedangkan nilai terendah terdapat pada tingkat Kinerja Karyawan (Y) yaitu sebesar 0,874. Meskipun demikian, seluruh nilai *Cronbach's Alpha* berada di atas batas minimum yang telah ditetapkan yaitu 0,600, sehingga seluruh penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel Kepemimpinan Transformatif, Komunikasi Internal, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan memiliki konsistensi yang baik dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut mengenai pengaruh kepemimpinan transformatif, komunikasi internal, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Farmers Market PTC Mall Palembang.

Hasil Uji Asumsi

Klasik Hasil Uji

Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian yang digunakan dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas pada penelitian ini dilakukan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan bantuan program SPSS versi 26. Model regresi dapat dikatakan memenuhi asumsi normalitas apabila nilai signifikansi (Asymp. Sig.) lebih besar dari 0,05.

Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual	
N	60
Normal Parameters ^{a,b}	.0000000
	0
Most Extreme Differences	1,14258734
	.084
Test Statistic	.084
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^c

a. Test distribution is Normal.

- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

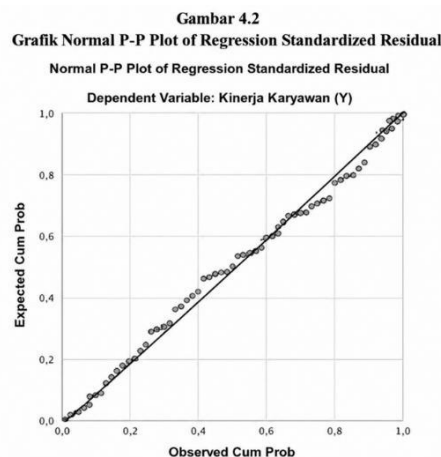
Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS Versi 26 (2026)

Hasil pengujian normalitas diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan variabel signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 0,05. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa data residual pada model regresi berdistribusi normal. Hasil tersebut menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian mengenai Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Internal, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Farmers Market PTC Mall Palembang telah memenuhi asumsi normalitas. Kondisi ini mengindikasikan bahwa penyebaran data tidak mengalami penyimpangan yang berarti sehingga model regresi yang digunakan untuk dilakukan pengujian lebih lanjut.

Dengan terpenuhinya asumsi normalitas, maka analisis regresi linear berganda dapat digunakan untuk menguji pengaruh Variabel Kepemimpinan Transformasional (X_1), Komunikasi Internal (X_2), dan Kepuasan Kerja (X_3) terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Farmers Market PTC Mall Palembang. Selain itu, hasil ini menunjukkan bahwa data penelitian memiliki kualitas yang baik untuk digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian.

Pengujian ini juga bisa dilakukan dengan menggunakan analisis grafik yang dapat dilihat pada grafik *normal plot of regression standarized residual* sebagai berikut:

Gambar Hasil Uji Normalitas P-Plot



Sumber: hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 26(2026)

Berdasarkan gambar di atas dilihat titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal. Pola penyebaran tersebut menunjukkan bahwa residual pada model regresi memiliki distribusi yang mendekati distribusi normal. Meskipun terdapat beberapa titik yang sedikit menyimpang dari garis diagonal, penyimpangan tersebut masih berada dalam batas yang wajar dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini mengindikasikan bahwa data penelitian tidak mengalami masalah normalitas yang dapat memengaruhi hasil analisis regresi.

Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel t). Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai VIF masing-masing Variabel indenpenden. Jika nilai VIF < 10, maka data bebas dari gejala multikolinieritas.

Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kepemimpinan Transformasional	0,642	1,558
	Komunikasi Internal	0,598	1,672
	Kepuasan Kerja	0,615	1,626

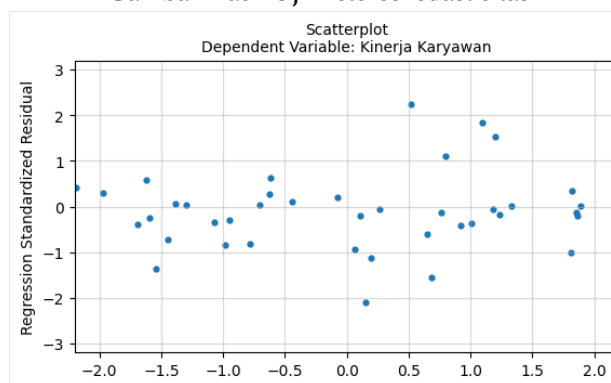
Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS Versi 26 (2026)

Hasil dari tabel di atas diketahui bahwa nilai *tolerance* ketiga variabel bebas (Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Internal dan Kepuasan Kerja) kurang dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinieritas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Dasar pengambilan variabel dalam uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

1. Jika titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika titik-titik membentuk pola tertentu, seperti bergelombang, menyempit, atau melebar, maka terjadi heteroskedastisitas.

Gambar Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS Versi 26 (2026)

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas. titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh Variabel Kepemimpinan Transformasional (X_1), Komunikasi Internal (X_2), dan Kepuasan Kerja (X_3) terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Farmers Market PTC Mall Palembang. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS Versi 26.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	4,285	2,174	1,971	0,054
	Kepemimpinan Transformasional (X ₁)	0,318	0,031	10,258	0,000

	Komunikasi Internal (X_2)	0,372	0,029	12,827	0,000
	Kepuasan Kerja (X_3)	0,294	0,027	10,889	0,000
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan					

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS Versi 26 (2026)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan koefisien β merupakan bentuk sebuah persamaan regresi yang dapat dihasilkan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 4.285 + 0.318X_1 + 0.372X_2 + 0.294X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, dapat dijelaskan bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 4,285 menunjukkan bahwa apabila Variabel Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Internal, dan Kepuasan Kerja dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai Kinerja Karyawan sebesar 4,285.
2. Koefisien regresi variable Kepemimpinan Transformasional (X_1) sebesar 0,318 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kepemimpinan transformasional akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,318 satuan, dengan asumsi Variabel lain tetap.
3. Koefisien regresi variabel Komunikasi Internal (X_2) sebesar 0,372 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan komunikasi internal akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,372 satuan, dengan asumsi Variabel lain tetap.
4. Koefisien regresi variabel Kepuasan Kerja (X_3) sebesar 0,294 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,294 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.

Berdasarkan nilai koefisien regresi, Komunikasi Internal (X_2) memiliki pengaruh paling besar terhadap Kinerja Karyawan, karena memiliki nilai koefisien regresi tertinggi yaitu 0,372. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan komunikasi internal yang efektif di lingkungan Farmers Market PTC Mall Palembang dapat memberikan kontribusi yang lebih besar dalam meningkatkan kinerja karyawan dibandingkan lainnya.

Dengan demikian, hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Internal, dan Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada Farmers Market PTC Mall Palembang.

Hasil Analisis Koefisien Korelasi

Nilai korelasi (r) adalah salah satu cara mengukur derajat hubungan antara dua variabel saling berhubungan. Nilai korelasi yang lebih rendah (sekitar nol) menunjukkan hubungan yang lebih lemah sedangkan nilai korelasi yang lebih tinggi atau mendekati nilai absolut satu menunjukkan hubungan yang lebih kuat.

Hasil Analisis Koefisien Korelasi

		Correlations			
		Kepemimpinan Transformasional	Komunikasi Internal	Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan
Kepemimpinan Transformasional	Pearson Correlation	1	-.111	-.104	.341**
	Sig. (2-tailed)		.400	.428	.008
	N	60	60	60	60
Komunikasi Internal	Pearson Correlation	-.111	1	-.004	.690**
	Sig. (2-tailed)	.400		.978	.000
	N	60	60	60	60
Kepuasan Kerja	Pearson Correlation	-.104	-.004	1	.414**
	Sig. (2-tailed)	.428	.978		.001
	N	60	60	60	60
Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	.341**	.690**	.414**	1
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.001	
	N	60	60	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS Versi 26 (2026)

Berdasarkan tabel di atas bahwa nilai koefisien korelasi antara variabel Kepemimpinan Transformatif (X₁) terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,341 artinya terdapat hubungan yang rendah, Komunikasi Internal (X₂) terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,690 artinya terdapat hubungan yang kuat, Kepuasan Kerja (X₃) terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,414 artinya terdapat hubungan yang sedang.

Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar persentase perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari Variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi 79 dapat menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi Variabel dependent. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan Variabel dependent. Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *Adjusted R Square* pada tabel analisis regresi berganda berikut ini:

Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.891 ^a	0,794	0,783	1,126
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Komunikasi Internal, Kepemimpinan Transformatif				

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS Versi 26 (2026)

Tabel di atas menjelaskan bahwa nilai *R Square* (R²) sebesar 0,794 atau 79,4%. Hal ini menunjukkan bahwa Kepemimpinan Transformatif, Komunikasi Internal, dan Kepuasan Kerja mampu menjelaskan variasi perubahan Kinerja Karyawan sebesar 79,4%. Sedangkan sisanya sebesar 20,6% (100% - 79,4%) dijelaskan oleh Tabel -faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti, seperti motivasi kerja, budaya organisasi, lingkungan kerja, kompensasi, disiplin kerja, pelatihan, dan lainnya yang dapat memengaruhi kinerja karyawan.

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,783 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah yang digunakan dalam model, kemampuan Kepemimpinan Transformatif (X₁), Komunikasi Internal (X₂), dan Kepuasan Kerja (X₃) dalam menjelaskan Kinerja Karyawan (Y) tetap berada pada kategori yang tinggi, yaitu sebesar 78,3%.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui apakah Kepemimpinan Transformatif (X₁), Komunikasi Internal (X₂), dan Kepuasan Kerja (X₃) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Farmers Market PTC Mall Palembang. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F serta melihat nilai signifikansi (Sig.).

Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
1	Regression	278.654	3	92.885	71.238
	Residual	73.021	56	1.304	.000 ^b
	Total	351.675	59		
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan					
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Komunikasi Internal, Kepemimpinan Transformatif					

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS Versi 26 (2026)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 71,238, sedangkan nilai F sebesar 2,77. Karena F hitung > F (71,238 > 2,77) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05,

maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa Variabel Kepemimpinan Transformasional (X_1), Komunikasi Internal (X_2), dan Kepuasan Kerja (X_3) secara simultan atau berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Farmers Market PTC Mall Palembang.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Internal, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Ketiga Tingkat tersebut mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan di Farmers Market PTC Mall Palembang.

Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel yaitu Kepemimpinan Transformasional (X_1), Komunikasi Internal (X_2), dan Kepuasan Kerja (X_3) terhadap Kinerja Karyawan (Y) secara individual. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan variabel serta melihat tingkat signifikansi masing-masing variabel pada penelitian ini, jumlah sampel (n) sebanyak 65 responden dengan jumlah tingkat variabel (k) sebanyak 3, sehingga diperoleh nilai t variabel sebesar 2,003 pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.285	2.174		1.971	.054
	Kepemimpinan Transformasional (X ₁)	.318	.031	.486	10.258	.000
	Komunikasi Internal (X ₂)	.372	.029	.451	12.827	.000
	Kepuasan Kerja (X ₃)	.294	.027	.438	10.889	.000
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan						

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data yang diolah dengan program SPSS versi 26.0 (2026)

- Pengaruh Kepemimpinan Transformasional (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)** Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t hitung sebesar 10,258 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Kepemimpinan Transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Nilai koefisien regresi (β) sebesar 0,318 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Kepemimpinan Transformasional akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,318 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
- Pengaruh Komunikasi Internal (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)** Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t hitung sebesar 12,827 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Komunikasi Internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Nilai koefisien regresi (β) sebesar 0,372 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Komunikasi Internal akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,372 satuan dengan asumsi variabel lain konstan.
- Pengaruh Kepuasan Kerja (X_3) terhadap Kinerja Karyawan (Y)** Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t hitung sebesar 10,889 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan

bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Nilai koefisien regresi (β) sebesar 0,294 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Kepuasan Kerja akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,294 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

E. PEMBAHASAN

- 1. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan** Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada karyawan Farmers Market PTC Mall Palembang, diperoleh hasil bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan kepemimpinan transformasional oleh pimpinan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan yang dihasilkan. Temuan ini mendukung hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kepemimpinan transformasional dalam penelitian ini diukur melalui dimensi pengaruh ideal (*idealized influence*), motivasi inspiratif (*inspirational motivation*), stimulasi intelektual (*intellectual stimulation*), dan perhatian individual (*individualized consideration*). Keempat dimensi tersebut mampu mendorong karyawan untuk bekerja lebih efektif, meningkatkan tanggung jawab, serta menghasilkan kualitas kerja yang lebih baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Peter Northouse (2021) yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional merupakan proses ketika pemimpin mampu memengaruhi bawahan melalui motivasi, inspirasi, serta perubahan sikap dan perilaku kerja sehingga menghasilkan kinerja yang lebih tinggi. Pemimpin transformasional tidak hanya berfokus pada pencapaian target organisasi, tetapi juga mengembangkan potensi, kreativitas, dan komitmen karyawan dalam bekerja.

- 2. Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil diketahui bahwa variabel komunikasi internal (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada Farmers Market PTC Mall Palembang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan komunikasi internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan diterima. Dengan demikian, semakin baik komunikasi internal yang diterapkan di dalam perusahaan, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan oleh karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh DeVito (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif dalam organisasi berperan penting dalam menciptakan pemahaman bersama, meningkatkan koordinasi kerja, serta mendorong peningkatan kinerja individu maupun kelompok. Selain itu, Robbins dan Judge (2020) menjelaskan bahwa komunikasi internal yang baik memungkinkan penyampaian informasi, instruksi, dan kebijakan perusahaan berlangsung secara jelas sehingga karyawan dapat memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Dengan adanya komunikasi yang terbuka dan dua arah, hubungan kerja menjadi lebih harmonis dan produktivitas karyawan dapat meningkat. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Waru, Andriani, dan Janah (2024) yang menyimpulkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nabihah dan Sudiro (2024) yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian ini Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Farmers Market PTC Mall Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. Sebaliknya, apabila tingkat kepuasan kerja menurun, maka kinerja karyawan juga cenderung mengalami penurunan. Kepuasan kerja menjadi faktor penting karena dapat memengaruhi semangat kerja, loyalitas, tanggung jawab, serta motivasi karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Robbins dan Judge (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan positif seseorang terhadap pekerjaannya yang dihasilkan dari evaluasi karakteristik pekerjaannya. Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya akan menunjukkan sikap yang lebih positif, memiliki motivasi yang tinggi, serta berusaha memberikan hasil kerja yang optimal bagi organisasi. dijelaskan bahwa indikator kepuasan kerja meliputi gaji atau kompensasi, kondisi kerja, hubungan dengan rekan kerja, kepemimpinan, dan kesempatan pengembangan karier. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Putri dan Ubaidillah (2024) yang menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian Hutagaluh dan Indayani (2024) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung lebih berkomitmen, memiliki motivasi kerja yang kuat, dan mampu memberikan kontribusi maksimal bagi organisasi.

4. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Internal, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Internal, dan Kepuasan Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Farmers Market PTC Mall Palembang. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan kepemimpinan transformasional, semakin efektif komunikasi internal yang terjalin, serta semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Sebaliknya, apabila salah satu atau seluruh faktor tersebut mengalami penurunan, maka kinerja karyawan juga berpotensi menurun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kasmir (2021) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, di antaranya kepemimpinan, komunikasi, dan kepuasan kerja. Ketiga faktor tersebut memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan produktivitas, memperkuat koordinasi kerja, serta mendorong karyawan untuk bekerja secara optimal. Dalam penelitian ini, kepemimpinan transformasional mampu memberikan motivasi, inspirasi, dan arahan yang jelas kepada karyawan.

F. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Internal, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Farmers Market PTC Mall Palembang, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kepemimpinan Transformasional (X_1), Komunikasi Internal (X_2), dan Kepuasan Kerja (X_3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada

Farmers Market PTC Mall Palembang.

2. Kepemimpinan Transformasional (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Farmers Market PTC Mall Palembang.
3. Komunikasi Internal (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Farmers Market PTC Mall Palembang.
4. Kepuasan Kerja (X_3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Farmers Market PTC Mall Palembang. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis yang diajukan diterima. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal variabel yang paling dominan dalam meningkatkan kinerja karyawan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Farmers Market PTC Mall Palembang
 - a. Perusahaan perlu meningkatkan penerapan kepemimpinan transformasional dengan cara memberikan pelatihan kepemimpinan kepada para supervisor dan manajer agar mampu menjadi teladan, memberikan motivasi, serta memperhatikan kebutuhan dan pengembangan karyawan secara individual. Hal ini penting karena kepemimpinan transformasional terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
 - b. Perusahaan perlu memperkuat komunikasi internal melalui penyampaian informasi yang jelas, terbuka, dan tepat waktu terkait jadwal kerja, target kerja, serta kebijakan perusahaan. Selain itu, perusahaan dapat menyediakan forum komunikasi atau briefing rutin agar koordinasi antarbagian dan antara atasan dengan bawahan berjalan lebih efektif. Mengingat komunikasi internal merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kinerja karyawan, maka aspek ini harus menjadi prioritas utama perusahaan.
 - c. Perusahaan disarankan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, memberikan penghargaan atas prestasi kerja, menyediakan kesempatan pengembangan karier, serta menerapkan sistem kompensasi yang adil. Dengan meningkatnya kepuasan kerja, diharapkan kinerja karyawan juga akan semakin baik.
 - d. Perusahaan perlu melakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk mengetahui kendala yang dihadapi karyawan serta menentukan langkah perbaikan yang tepat guna meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
2. Bagi Karyawan

Karyawan diharapkan dapat meningkatkan komunikasi, kerja sama, disiplin, dan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan. Selain itu, karyawan juga perlu lebih aktif dalam menyampaikan ide, saran, maupun masukan yang konstruktif demi mendukung terciptanya lingkungan kerja yang lebih baik dan produktif.
3. Bagi Peneliti

Disarankan untuk tetap menggunakan fokus penelitian yang sama karena faktor-faktor yang diteliti dalam penelitian ini terbukti memberikan kontribusi yang signifikan terhadap

peningkatan kinerja karyawan.

Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas objek penelitian dan jumlah responden agar hasil penelitian yang di peroleh semakin akurat dan dapat di generalisasikan dengan lebih baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Aguinis, H. (2021). *Performance Management* (5th ed.). Chicago: Chicago Business Press.
- Arikunto. (2021). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). London: Kogan Page.
- Ayok, R., & Balia, M. (2024). Pengaruh kepemimpinan, budaya kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Organisasi*, 10(1), 22–34.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving Organizational Effectiveness Through Transformational Leadership*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Creswell. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: Sage Publications.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). London: Pearson Education.
- Firmansyah, A., & Iswati, S. (2024). Pengaruh komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(2), 45–56.
- Handoko, T. H. (2020). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: Rajawali Pers.
- Kerlinger. (2018). *Foundations of Behavioral Research*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Luthans, F. (2021). *Organizational Behavior* (14th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Magdalena, dkk. (2022). “Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.” *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 120–130.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moh Nazir. (2019). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nabihah, N., & Sudiro, A. (2024). Pengaruh kepemimpinan transformasional dan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 11(3), 67–79.
- Nazir. (2019). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Newstrom, J. W. (2023). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work* (15th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Rivai, V. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Robbins., & Judge. (2019). *Organizational Behavior*. New York: Pearson Education. Sedarmayanti. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.

- Sedarmayanti. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama. Sekaran., & Bougie. (2020). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. United Kingdom: Wiley.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2019). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*.
- Wibowo. (2021). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers. Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yukl, G. (2020). *Leadership in Organizations* (9th ed.). New York: Pearson Education.