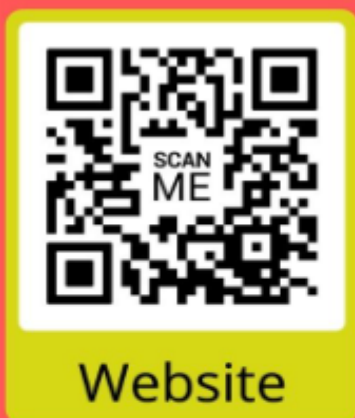


ISSN (ONLINE) 2598 9928



INDONESIAN JOURNAL OF LAW AND ECONOMIC
PUBLISHED BY
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO

Table Of Contents

Journal Cover	1
Author[s] Statement	3
Editorial Team	4
Article information	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article	5
Title page	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
Article content	7

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

Indonesian Journal of Law and Economics Review

Vol. 20 No. 3 (2025): August
DOI: 10.21070/ijler.v20i3.1503

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Dr. Wisnu Panggah Setiyono, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#)) ([Sinta](#))

Managing Editor

Rifqi Ridlo Phahlevy , Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#)) ([ORCID](#))

Editors

Noor Fatimah Mediawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Faizal Kurniawan, Universitas Airlangga, Indonesia ([Scopus](#))

M. Zulfa Aulia, Universitas Jambi, Indonesia ([Sinta](#))

Sri Budi Purwaningsih, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Emy Rosnawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Totok Wahyu Abadi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#))

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact ^(*)



Save this article to Mendeley



^(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Employee Performance Determinants Through Communication Professionalism and Job Satisfaction: Faktor-Faktor Penentu Kinerja Karyawan Melalui Profesionalisme Komunikasi dan Kepuasan Kerja

Hasan Ubaidillah, ubaid@umsida.ac.id (*)

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Muhammad Naufal, ubaid@umsida.ac.id

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

(*) Corresponding author

Abstract

General Background Human resource management emphasizes employee performance as a central driver of organizational productivity. **Specific Background** Performance issues were observed at the Surabaya branch where internal evaluations showed declining scores, highlighting the relevance of interpersonal communication, professionalism, and job satisfaction as workplace determinants. **Knowledge Gap** Prior studies often examined these factors separately, while integrated empirical evidence within one organizational setting remained limited. **Aims** This study examines the relationships of interpersonal communication, professionalism, and job satisfaction with employee performance. **Results** Using a quantitative explanatory design with 109 randomly selected employees, questionnaire data analyzed through multiple linear regression indicate that each variable shows significant partial associations and jointly contributes to performance, with professionalism displaying the strongest coefficient. **Novelty** The study offers a simultaneous model combining three behavioral and managerial constructs within a single public utility organization. **Implications** Findings provide managerial guidance for strengthening internal communication practices, reinforcing professional conduct, and maintaining employee satisfaction to support consistent work outcomes and organizational productivity.

Keywords: Interpersonal Communication, Professionalism, Job Satisfaction, Employee Performance, Human Resource Management

Key Findings Highlights:

Professional conduct shows the highest regression coefficient among predictors

Open interaction among staff aligns with better work results

Fair compensation relates to stronger task completion levels

Published date: 2026-02-20

Pendahuluan

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, Pegawai dan masyarakat [1]. Sumber daya manusia sangat diperlukan untuk dikelola dengan baik secara efektif dan efisiensi agar perusahaan semakin meningkat baik dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pegawai merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan. Maka manajemen perlu mengelola dan mengendalikan seluruh sumber daya yang ada, agar rencana yang ditetapkan perusahaan dapat tercapai. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik dilakukan dengan menempatkan Pegawai pada tempat yang tepat sesuai dengan kemampuan dan keterampilan masing-masing Pegawai. Oleh karena itu setiap organisasi menginginkan dan berusaha untuk mendapatkan sumber daya manusia yang bisa mewujudkan dan mencapai tujuan organisasi tersebut.

Kinerja Pegawai sangat penting dan perlu diperhatikan dalam setiap perusahaan yang ada. Dengan adanya kualitas kinerja yang baik dari setiap Pegawai /pekerja dapat menguntungkan perusahaan tersebut. Semua itu didukung oleh sikap profesional dari Pegawai terlebih lagi mampu berkomitmen dalam tugas dan pekerjaan pada perusahaan. Dalam meningkatkan kinerja Pegawai juga dibutuhkan kepuasan kerja dari Pegawai agar dapat tercapainya tujuan dari perusahaan. Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya [2]. "hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". [3]

Kesuksesan dalam suatu pekerjaan dapat ditentukan oleh suatu profesionalisme dan komitmen terhadap pekerjaan yang dikerjakan. Komitmen adalah sikap dan perilaku seseorang yang akan menumbuhkan rasa motivasi diri sendiri dalam menekuni suatu pekerjaan. Profesionalisme adalah sebuah istilah atau sebutan yang diberikan kepada seseorang yang dalam melaksanakan tugas yang diberikan dijalankan dengan baik dan penuh tanggungjawab dalam sebuah organisasi atau pekerjaan yang telah dijalankan, dan selalu meningkatkan kualitas yang diharapkan dalam sebuah bidang pekerjaan atau Organisasi.

Profesionalisme sangat diperlukan dalam sebuah organisasi karena setiap orang dituntut untuk bekerja secara profesional. Jika dalam sebuah bidang organisasi tidak ditemukannya profesionalisme, maka yang akan terjadi adalah timbulnya keresahan dalam organisasi tersebut dan mengakibatkan pekerjaan yang diharapkan dapat selesai menjadi terabaikan atau terbengkalai karena kurang adanya kepedulian terhadap pekerjaan tersebut. [4] mengungkapkan bahwa profesionalisme merupakan sebuah keahlian yang dimiliki oleh seseorang terkait dengan ilmu dan keterampilan yang dimiliki. Seorang individu yang memegang jabatan atau kedudukan tertentu dituntut memiliki profesionalisme yang tinggi agar dalam pelaksanaan pekerjaannya dapat berjalan dengan efektif. Seorang individu yang mengenali dengan baik keahlian dan keterampilan yang dimiliki akan lebih mudah menjalankan tugas dan pekerjaannya dengan lebih baik dibandingkan individu lain yang kurang mampu mengenali keahliannya.

Dalam bekerja setiap sumber daya manusia dituntut untuk memiliki profesionalisme karena didalam profesionalisme terkandung kepiawaian atau keahlian dalam mengoptimalkan ilmu pengetahuan, waktu dan tenaga. Sikap profesional kerja ini sudah dibutuhkan saat pegawai tersebut diterima didalam suatu lembaga/instansi. Sikap profesionalisme harus dimiliki oleh seorang pegawai pada saat ia diterima di instansi tersebut[5].

Penelitian sebelumnya membahas tentang pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pegawai pernah dilakukan oleh [6] menyimpulkan profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Begitujuga dengan hasil penelitian [7] juga menyimpulkan profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Artinya bahwa semakin tinggi profesionalisme kerja pegawai semakin baik pula kinerja pegawai yang dihasilkan dan sesuai dengan yang diharapkan..

Selain profesionalisme salah satu faktor yang tidak bisa kita pungkiri peranannya terhadap kinerja yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja bukanlah pekerjaan yang diperoleh dari status sosial yang tinggi, melainkan dari pekerjaan yang maksimal. Kepuasan kerja mengacu kepada sikap dalam diri individu terhadap pekerjaannya. Menurut [8] kepuasan kerja merupakan tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya Manajemen harus mampu mendorong sumber daya manusia agar tetap produktif dalam menjalankan tugasnya [9].

Penelitian sebelumnya membahas tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pernah dilakukan oleh [10] menghasilkan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Begitujuga dengan hasil penelitian [1] menghasilkan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Artinya semakin pegawai merasa puas dengan pekerjaannya maka dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Namun berbeda dengan hasil penelitian [11] menghasilkan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja, serta penelitian yang dilakukan oleh [12] menyatakan bahwa secara parsial kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan BUMN di Indonesia yang bertugas menyuplai serta mengatur pasokan listrik. Setiap tahunnya kebutuhan akan listrik di Indonesia terus meningkat, sebagai akibat dari peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat diiringi juga oleh perkembangan industri di Indonesia. Sementara PT. PLN (Persero) memiliki keterbatasan dalam memenuhi peningkatan akan kebutuhan listrik tersebut. Sekarang ini setiap perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan produktivitas pelayanannya, untuk itu PT. PLN (Persero) terus berupaya meningkatkan produktivitas pelayanannya dalam penyediaan listrik. Melihat banyaknya keluhan-keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan listrik selama ini. Berikut ini kondisi kinerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Surabaya yang dilihat dari hasil penilaian kinerja dari 2021 sampai 2022 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

Indonesian Journal of Law and Economics Review

Vol. 20 No. 3 (2025): August
DOI: 10.21070/ijler.v20i3.1503

PERILAKU
KERJA

2021

2022