PENGARUH EFEKTIFITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KETERIKATAN KARYAWAN PT PERTAMINA (PERSERO) MOR II

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan

mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi: HUMAS

Disusun Oleh :

DEBY SELVANA MAHARANI

07031981621196

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2019

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH EFEKTIFITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KETERIKATAN KARYAWAN PT PERTAMINA (PERSERO) MOR II

Oleh

Deby Selvana Maharani

07031981621196

Komisi Pembimbing	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing 1	Dr. Retna Mahriani, M.Si NIP.196012091989122001		27/11 2019
Pembimbing 2	Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si NIP.198411052008121003		27/11 2019

Telah dinyatakan memenuhi syarat

pada tanggal 27/11 2019

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya

Dr. Andries Lionardo, M.Si.

NIP. 197905012002121005

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

PENGARUH EFEKTIFITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KETERIKATAN KARYAWAN PT. PERTAMINA (PERSERO) MOR II

SKRIPSI
Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal 20 November 2019

Ketua :	Tanggal	Tanda Tangan
1. Dr. Retna Mahriani, M.Si NIP.196012091989122001	27/11 2019	
Anggota:		
1. Faisal Nomaini S.Sos., M.Si NIP. 198411052008121003	27/11/2019	
2. Dr. Andy Alfatih, MPA NIP. 197803022002122002	27/11/2019	
3. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si NIP. 199208222018031001	27/11/2019	

Mengetahui,

Dekan FISIP	Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Prof. Dr. Kiagus M. Sobri, M.Si	Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
NIP. 196311061990031001	NIP. 197905012002121005

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
ILMU ALAT PENGABDIAN

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Deby Selvana Maharani
NIM	:	07031981621196
Tempat dan Tanggal Lahir	:	Pangkal Pinang, 27 Agustus 1996`
Program Studi/Jurusan	:	Ilmu Komunikasi
Judul Tesis	:	Pengaruh Efektifitas Komunikasi Organisasi Terhadap Employee Engagement PT. Pertamina (Persero) MOR II

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,
Yang membuat pernyataan,

METERAI TEMPEL
TGL. 20
C317EAHF079840100
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Deby Selvana Maharani
NIM. 07031981621196

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Efektifitas Komunikasi interpersonal Terhadap Keterikatan karyawan PT Pertamina (Persero) MOR II"** dengan baik. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan laporan ini penulis telah mendapat banyak bantuan serta pengarahan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. K. M. Sobri, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya,
3. Bapak Prof. Dr.Alfitri, M.Si. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya dan Dosen Pembimbing Akademik Penulis..
4. Bapak Dr. Andries Leonardo, S.IP., Msi. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si. Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Dosen Pembimbing II Skripsi Penulis.
6. Ibu Dr. Retna Mahriani, M.Si, Selaku Pembimbing I Skripsi Penulis dan Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Febri Marani Malinda, S.Sos., MA dan Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si selaku dosen penguji seminar proposal serta Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA dan Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si selaku dosen penguji ujian komperhensif, yang bersedia meluangkan waktunya, menguji serta memberikan saran dan masukkan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen pengajar Ilmu Komunikasi dan seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas segala ilmu dan dedikasinya selama perkuliahan dan Para Staff Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah

membantu segala keperluan administrasi baik selama masa perkuliahan maupun dalam menyelesaikan skripsi.

9. Mama tercinta (Nurhana) atas kasih sayang yang tulus, selalu mendoakan, memotivasi, memberi dukungan baik materil maupun immaterial dalam setiap kegiatan penulis serta kepada Saudara-saudara penulis (Dandi Davarel dan Divo Danuarta) yang juga turut memberikan semangat dan senantiasa menemani penulis dalam keadaan suka maupun duka.
10. Sahabat tercinta saya yaitu dr. Angela Sherry Laverna dan kakakku Nabilla Aziz S.E yang senantiasa berada didekat penulis untuk memberikan semangat, motivasi, memberikan tempat bercerita, penghibur disaat saya putus asa dan memacu semangat penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Mas Septian Eka Putra dan kak miftah yang sudah membantu saya ketika saya sedang mendapatkan kendala dalam perkuliahan dan penyelesaian skripsi.
12. Seluruh teman Penulis (Bela Saviera, Faris Mahendra Putra, Deanita Fidela tasya, M. Aldy Dwi Nugraha, Billyan soeharto, Tua) yang sudah membantu dan memberi motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Jr Officer II CommRel Mbak Siti Hanum H. Ilmi, dan Jr Officer I CommRel Mas Bramantyo Rahmadi yang sudah membimbing, mengarahkan pada saat magang KKK serta membantu peneliti dalam proses penelitian, dan memperoleh data untuk skripsi di PT Pertamina (Persero).
14. Kepada teman-teman semasa kuliah dan teman-teman seperjuangan skripsi, terima kasih atas semua kebahagian yang kalian berikan, Terima kasih.
15. Dan Semua Pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Keterbatasan yang penulis miliki membuat penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang ilmu komunikasi.

Palembang, 16 November 2019

Penulis,

Deby Selvana Maharani
07031981621196

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Be good even if you don't receive good, not because of other's sake but because Allah loves the good doers." - DSM

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- Allah SWT dan Nabi Muhammad S.A.W.
- Mama saya tercinta (Nurhana), Alm Papa saya tercinta (Selamet Riyadi), dan kedua adik saya tercinta (Dandi Davarel dan Divo Danuarta)
- Seluruh dosen FISIP UNSRI khususnya Program Studi Ilmu Komunikasi. Terima kasih atas segala ilmu dan pengalaman yang telah diberikan selama masa saya duduk di bangku perkuliahan.
- Dosen pembimbing skripsi saya yaitu Ibu Dr. Retna Mahriani, M.Si, dan bapak Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si.
- Teman-teman seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
- Almamater yang saya banggakan yaitu Universitas Sriwijaya.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap keterikatan karyawan PT Pertamina (Persero) MOR II. Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sampel penelitian ini sebanyak 67 responden yaitu seluruh karyawan PT Pertamina (Persero) MOR II. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Teknik penyebaran kuisioner, dan studi dokumentasi. Dari hasil penelitian ini diperoleh hasil t hitung > t tabel yaitu t hitung sebesar 9,922 dan t tabel sebesar 1,670. T tabel diperoleh dari derajat bebas (df) = N – 2 jadi 67 – 2 = 65. Nilai t tabel dengan derajat kepercayaan sebesar signifikansi 5% kemudian didapatkanlah hasil dari tabel distribusi nilai t tabel sebesar 1,670. Sehingga berdasarkan hal tersebut, terbukti bahwa ada pengaruh Komunikasi interpersonal Terhadap Keterikatan karyawan PT. Pertamina (Persero) MOR II. Besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 75,1%.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Keterikatan Karyawan, Karyawan, PT. Pertamina (Persero) MOR II

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Retna Mahriani, M.Si	Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si
NIP.196012091989122001	NIP.198411052008121003

Palembang, 27/11 2019

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya

Dr. Andries Lionardo, M.Si.

NIP. 197905012002121005

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is an influence of interpersonal communication on the attachment of employees of PT Pertamina (Persero) MOR II. The method in this study is a quantitative method. The sample of this research was 67 respondents, all employees of PT Pertamina (Persero) MOR II. Data collection in this research uses questionnaire distribution techniques, and documentation studies. From the results of this study the results obtained t count> t table is t count 9.922 and t table equal to 1.670. T table is obtained from the degree of freedom (df) = N - 2 so 67 - 2 = 65. The value of t table with a degree of confidence of 5% significance then the results obtained from the distribution table t table value of 1.670. So based on this, it is evident that there is an influence of interpersonal communication on employee engagement of PT. Pertamina (Persero) MOR II. The magnitude of the effect of variable X on variable Y is 75.1%.

Keywords: Organizational Communication, Employee Engagement, Worker Engagement, PT. Pertamina (Persero) MOR II

Pembimbing I

Dr. Retna Mahriani, M.Si

NIP.196012091989122001

Pembimbing II

Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si

NIP.198411052008121003

Palembang, 27 / 11 / 2019

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya

Dr. Andries Lionardo, M.Si.

NIP. 197905012002121005

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
PERNYATAAN ORISINALITAS iii
KATA PENGANTAR iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN v
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian 10
1.3 Tujuan Penelitian 10
1.4 Manfaat Penelitian 11
1.4.1 Manfaat Teoritis 11
1.4.2 Manfaat Praktis 11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 12
2.1 Landasan Teori 12
2.2 Komunikasi interpersonal 12
2.2.1 Aspek-aspek komunikasi interpersonal 15
2.3 Teori Komunikasi interpersonal 16
2.3.1 Teori Komunikasi Interpersonal 16
2.3.2 Model Komunikasi Interpersonal 17
2.3.3 Efektivitas Komunikasi Interpersonal 18
2.4 Keterikatan karyawam 22
2.4.1 Pengertian Keterikatan karyawan 22
2.4.2 Aspek dan karakteristik dalam keterikatan karyawan 24
2.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Keterikatan karyawan 24
2.4.4 Hubungan Antara komunikasi interpersonal dengan keterikatan karyawan 25
2.5 Teori Tentang Keterikatan karyawan 29
2.5.1 Teori Human Sigma 29

2.6 Teori yang digunakan dalam penelitian ini 33
2.6.1 Komunikasi interpersonal 33
2.6.2 Keterikatan Karyawan 34
2.7 Kerangka Teori 36
2.8 Kerangka Pemikiran 39
2.8.1 Penelitian Terdahulu 40
BAB III METODE PENELITIAN 43
3.1 Desain Penelitian 43
3.2 Definisi Konsep 43
3.2.1 Komunikasi interpersonal 44
3.2.2 Keterikatan karyawan 44
3.3 Definisi Operasional 44
3.4 Unit Analisis, Populasi dan Sampel 47
3.4.1 Populasi 47
3.4.2 Sampel 47
3.4.3 Data dan Sumber Data 49
3.4.4 Instrumen Penelitian 50
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen 50
3.5.1 Uji Validitas Instrumen 50
3.5.2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian 51
3.6 Teknik Pengumpulan Data 52
3.7 Uji Normalitas 53
3.8 Teknik Analisis Data 53
3.8.1 Teknik Analisis Deskriptif Kuantitatif 53
3.8.2 Teknik Analisis Eksplanatif 54
3.9 Hipotesis Statistika 54
3.10 Alat Uji Hipotesis 55
3.11 Kriteria Menyimpulkan 56
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 57
4.1 Sejarah Pertamina 57
4.1.1 Masa Kemerdekaan 57
4.1.2 Integrasi Pengelolaan Migas 57
4.2 Visi, Misi dan Tata Nilai dari Perusahaan PT. Pertamina FRM Region II Palembang 58
4.2.1 Visi 58

4.2.2 Misi 58
4.2.3 Tata Nilai 59
4.3 Struktur Perusahaan dan Job Description Tim Manajemen Isu PT Pertamina Persero Marketing Operation Region II Palembang 59
4.3.1 General Manager PT Pertamina Persero Marketing Operation Region II Palembang 60
4.3.2 Sales Area Manager PT Pertamina Persero Marketing Operation Region II Palembang 61
4.3.3 Asissten Manager External Relation 61
4.3.4 Asissten Customer Relation 62
4.3.5 Sales Representative 63
4.4 Struktur Perusahaan External Relation PT Pertamina (Persero) 64
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 67
5.1 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian 67
5.2 Hasil pengujian Reiliabilitas Instrumen Penelitian 69
5.3 Hasil pengujian Normalitas Instrumen Penelitian 70
5.4 Analisis Data dengan Teknik Deskriptif Kuantitatif (Deskriptif Statistik) 71
5.4.1 Keterbukaan 72
5.4.1.1 Pimpinan aktif berkomunikasi tatap muka dengan karyawan .. 72
5.4.1.2 Pimpinan secara intensif berinterkasi dengan karyawan 74
5.4.1.3 Pimpinan menerima kritik, saran dan informasi dari karyawan 75
5.4.2 Empati (empathy) 77
5.4.2.1 Pimpinan memberikan perhatian pada karyawan 77
5.4.2.2 Pimpinan intensif memberikan bantuan pada karyawan yang mengalami musibah 78
5.4.3 Sikap Mendukung 80
5.4.3.1 Pimpinan bersedia menghargai ide-ide/ pendapat karyawan 80
5.4.3.2 Pimpinan mengimplementasikan gagasan yang diajukan karyawan 81
5.4.4 Sikap positif 83
5.4.4.1 Pimpinan sungguh-sungguh mendengarkan saran dan kritik dari karyawan 83
5.4.4.2 Pimpinan memberikan contoh tindakan yang benar ketika karyawan salah dalam bertindak 85
5.4.5 Kesetaraan (equality) 87
5.4.5.1 Pimpinan memperlakukan karyawan dengan baik 87
5.4.5.2 Pimpinan mengucapkan terima kasih kepada semua karyawan yang ikut memajukan perusahaan 88

5.4.6 Kepercayaan (confidence) 90
5.4.6.1 Pimpinan memberikan promosi jabatan kepada karyawan yang berprestasi 90
5.4.6.2 Pimpinan memberikan training pada karyawan 92
5.4.7 Integrity 93
5.4.7.1 Pimpinan tepat waktu datang kekantor..... 93
5.4.7.2 Pimpinan berbicara sopan dan berpakaian rapi 95
5.4.8 Pride 96
5.4.8.1 Perusahaan aktif melaksanakan family gathering untuk para karyawan terbaik 96
5.4.8.2 Perusahaan memberikan reward kepada karyawan yang memberikan hasil pekerjaan yang terbaik..... 98
5.4.9 Passion..... 100
5.4.9.1 karyawan cepat beradaptasi dengan tanggung jawab baru..... 100
5.4.9.2 karyawan tepat waktu menyelesaikan tugas penting perusahaan.. 101
5.5 Pembahasan Data dengan Teknik Analisis Eksplanatif..... 104
BAB VI PENUTUP 112
6.1 Kesimpulan 112
6.2 Saran 114
DAFTAR PUSTAKA..... 115
LAMPIRAN 121

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Survei *Theme O-Meter Survey* (Keterikatan karyawan) 6

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 40

Tabel 3.1 Defenisi Operasional 45

Tabel 3.2 Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian PT. Pertamina (Persero) MOR II 49

Tabel 3.3 Bobot Kuisioner Penelitian 50

Tabel 5.1 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian 68

Tabel 5.2 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian 69

Tabel 5.3 Hasil Pengujian Normalitas Instrumen Penelitian 70

Tabel 5.4 Kriteria Penilaian Berdasarkan Rata-rata Skor Setiap Indikator .. 72

Tabel 5.5 Pimpinan aktif berkomunikasi tatap muka dengan karyawan 73

Tabel 5.6 Pimpinan secara intensif berinteraksi dengan karyawan 74

Tabel 5.7 Pimpinan menerima kritik, saran dan informasi dari karyawan ... 75

Tabel 5.8 Pimpinan memberikan perhatian pada karyawan 77

Tabel 5.9 Pimpinan intensif memberikan bantuan pada karyawan yang..... mengalami musibah 79

Tabel 5.10 Pimpinan bersedia menghargai ide-ide/ pendapat karyawan..... 80

Tabel 5.11 Pimpinan mengimplementasikan gagasan yang diajukan karyawan 82

Tabel 5.12 Pimpinan sungguh-sungguh mendengarkan saran dan kritik dari karyawan 84

Tabel 5.13 Pimpinan memberikan contoh tindakan yang benar ketika karyawan salah dalam bertindak 85

Tabel 5.14 Pimpinan memperlakukan karyawan dengan baik 87

Tabel 5.15 Pimpinan mengucapkan terima kasih kepada semua karyawan yang ikut memajukan perusahaan 89

Tabel 5.16 Pimpinan memberikan promosi jabatan kepada karyawan yang berprestasi 91

Tabel 5.17 Pimpinan memberikan *training* pada karyawan 92

Tabel 5.18 Pimpinan tepat waktu datang kekantor 94

Tabel 5.19 Pimpinan berbicara sopan dan berpakaian rapi 95

Tabel 5.20 Perusahaan aktif melaksanakan family gathering untuk para karyawan terbaik 97

Tabel 5.21 Perusahaan memberikan reward kepada karyawan yang memberikan hasil pekerjaan yang terbaik 99

Tabel 5.22 Karyawan cepat beradaptasi dengan tanggung jawab baru 100

Tabel 5.23 Karyawan tepat waktu menyelesaikan tugas penting perusahaan 102

Tabel 5.24 Rekapitulasi klasifikasi penilaian perdimensi 104

Tabel 5.25 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Dengan Menggunakan SPSS Versi 16.0 107

Tabel 5.26 Uji Hipotesis 109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil *Theme O-Meter Survey* Keterikatan karyawan 7

Gambar 2.1 Piramida 4 Dimensi Ikatan Emosional 29

Gambar 2.2 Alur Pemikiran 39

Gambar 4.1 Struktur Perusahaan PT Pertamina (Persero) Marketing Operation Region II Palembang 60

Gambar 4.2. Struktur Perusahaan *External* Relation PT Pertamina (Persero) Marketing Operation Region II Palembang 64

Gambar 5.1 Hasil Uji Normalitas 103

Gambar 5.2 Kurva Regresi 106

Gambar 5.3 Pengaruh Efektifitas Komunikasi interpersonal Terhadap Keterikatan karyawan PT. Pertamina (Persero) MOR II 111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 2. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 3. Surat Izin Pengambilan Data
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian
Lampiran 6. Kuesioner
Lampiran 5. Hasil Jawaban Kuesioner Responden
Lampiran 6. Hasil Konversi Data Ordinal ke Interval
Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas
Lampiran 8. Hasil Uji Linearitas
Lampiran 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas
Lampiran 10. Hasil Uji Korelasi Pearson
Lampiran 11. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Lampiran 12. Tabel Interpretasi Nilai r
Lampiran 13. Tabel Distribusi Nilai r tabel
Lampiran 14. Tabel Distribusi Nilai t tabel
Lampiran 15. Rekapitulasi Jawaban Responden
Lampiran 16. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi pada saat ini perkembangan manusia sangat pesat, hal ini tidak terlepas dari perusahaan-perusahaan yang semakin maju. Setiap perusahaan berusaha memberikan yang terbaik disetiap jasa, ataupun produk yang ditawarkan. Perusahaan dituntut untuk dapat beradaptasi dan dapat fleksibel mengikuti perkembangan zaman, memiliki ketahanan, serta dapat memenangkan pesaingan di tengah kompetisi dengan perusahaan lainnya. Perusahaan yang mampu mencapai suatu visi dan misi tentu saja di sebabkan oleh berbagai aspek dalam perusahaan seperti sistem perusahaan, pemimpin, serta karyawan yang ada di perusahaan tersebut. Sebuah sistem yang sudah direncanakan dengan baik tidak akan berjalan tanpa keterlibatan pemimpin dan karyawan. (Anugrah, 2015: 12).

Anugrah (2015: 12), berpendapat bahwa, "karyawan adalah salah satu aset dari perusahaan yang vital dalam proses pengembangan organisasi, dan karyawan dengan kinerja serta performa yang baik dapat membantu meningkatkan produktivitas perusahaan". Berdasarkan pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa karyawan merupakan pusat objek yang akan menentukan perusahaan berkembang atau tidak.

Sumber daya manusia yang dikelola secara baik akan menghasilkan perusahaan dengan kinerja yang baik juga. Namun, masih banyak permasalahan yang muncul dalam bidang sumber daya manusia yang salah satunya adalah organisasi. Ada banyak cara atau strategi untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif demi mempertahankan karyawan dalam perusahaan. Oleh sebab itu, kepuasan kerja karyawan menjadi salah satu strategi dan perhatian khusus dalam organisasi.

Setiap karyawan yang memiliki kepuasan kerja dalam perusahaan yang ditempatinya akan mendorong keterikatan karyawan yang tinggi. Karyawan yang

memiliki derajat keterikatan karyawan yang tinggi akan memiliki keterikatan emosi yang kuat pada organisasinya, keterikatan emosi seperti itu akan mendorong pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan dalam kualitas terbaik di satu sisi dan disisi lain, akan menurunkan keinginan mereka untuk meninggalkan pekerjaan dan perusahaannya. Dengan kata lain, loyalitasnya kepada perusahaan akan semakin meningkat. (Iskandar, 2019: 26).

Melalui penjelasan tersebut diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa, "setiap karyawan yang puas terhadap perusahaan yang ditempatinya akan membuat karyawan nyaman di perusahaan tersebut sehingga karyawan cenderung memiliki sifat untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan dengan hasil yang baik serta setia pada perusahaan". Karena Keterikatan karyawan memberikan kontribusi yang signifikan pada produktivitas kerja karyawan dan produktivitas perusahaan. Oleh sebab itu, Karyawan dengan keterikatan yang tinggi akan memberikan usaha terbaiknya dalam menyelesaikan tugasnya, bahkan lebih dari yang diharapkan. Karyawan merasa kehadiran atau keberadaaannya di dalam perusahaan bermakna bagi kehidupannya, sehingga karyawan dengan usaha terbaiknya mendukung perusahaan untuk mencapai tujuan dan kesuksesan (Agustian, 2012: 21).

Selanjutnya, perusahaan akan mendapatkan hasil yang positif dengan usaha yang telah dilakukan oleh karyawan yang memiliki tingkat keterikatan yang tinggi. Hal tersebut didukung oleh pendapat Rothman (2013), menurut pendapat Rothmann, "karyawan dengan keterikatan yang rendah justru akan menunjukkan berbagai perilaku negatif, seperti mogok kerja atau demonstrasi, *turnover*, dan *burnout*, sehingga kerugian yang akan dirasakan tidak hanya bagi karyawan tetapi juga bagi perusahaan (Nastuti, 2013: 16).

Selanjutnya, Havil (2010: 28). Menjelaskan juga bahwa, "Kunci di dalam keterikatan karyawan adalah komitmen". Komitmen di sini adalah komitmen terhadap tim, pekerjaan, manajemen, dan faktor unik yang tidak dimiliki antar karyawan yaitu cara berfikir kritis. Karyawan harus memiliki :

(a) *think* (berfikir), selain itu karyawan mencintai apa yang mereka lakukan di organisasi dimana tempat ia bekerja dan dengan siapa ia bekerja.

(b) *feel* (perasaan), aspek ini membahas mengenai kenyamanan karyawan. Hal ini dapat dilihat melalui nilai apa yang dimiliki karyawan sebagaimana karyawan tersebut mengetahui bahwa perusahaan membutuhkan dirinya sebagai karyawan. Ini dapat menentukan keterikatan seorang karyawan terhadap perusahaan.

(c) *act* (perilaku), aspek ini membahas mengenai bagaimana sikap atau perilaku karyawan di dalam membantu rekan kerja. Selain itu, sikap seorang karyawan yang tidak terikat terhadap perusahaan, maka akan berdampak kepada kinerja.

Dari ketiga yang telah dijelaskan diatas dapat penulis mengambil kesimpulan bahwa, "Komunikasi interpersonal pimpinan terhadap karyawan sangat berpengaruh terhadap keterikatan karyawan karyawan, dikarenakan pola pikiran, pola perasaan dan pola perilaku karyawan selama di perusahaan tersebut dibentuk oleh komunikasi yang terjalin".

Menurut Federman (2009), keterikatan karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu: kebudayaan, tolak ukur kesuksesan, penentuan prioritas, komunikasi, inovasi, penguasaan bakat/keterampilan, peningkatan bakat, insentif/imbalan, dan pelanggan. Bisa dilihat dari faktor-faktor yang diuraikan di atas, salah satunya adalah faktor komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi. Dari segala aspek kehidupan manusia, komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupannya. Sebagai makhluk sosial yang membutuhkan orang lain maka hubungan dibangun melalui komunikasi. Komunikasi sangat dibutuhkan baik dalam lingkup keluarga, lingkup pekerjaan ataupun dalam lingkup sosial lainnya. Di dalam dunia bisnis maupun dalam berbagai hal lain dalam kehidupan, segala sesuatu dapat gagal apabila tidak berkomunikasi secara efektif.

Komunikasi adalah hal sentral dari berlangsungnya sebuah organisasi, hampir keseluruhan dari kegiatan di dalam organisasi terdiri dari komunikasi.

Menurut Lussier & Achua, “fungsi utama dari komunikasi di dalam lingkungan profesional adalah untuk mengirimkan dan menukar informasi untuk menyempurnakan tujuan dan sasaran penuh”. (Giovanni, 2014: 34).

Komunikasi menurut Stephen R. Covey ialah, “ketrampilan yang paling penting dalam kehidupan sosial”. Manusia menghabiskan sebagian besar jam di saat sadar dan bangun untuk berkomunikasi. Stephen R. Covey berpendapat bahwa, “unsur yang paling penting dalam komunikasi bukan sekedar pada apa yang kita tulis atau kita sampaikan tetapi pada karakter kita dan bagaimana kita menyampaikan pesan kepada penerima pesan”. Berdasarkan ketiga pendapat diatas peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian tujuan, ide, gagasan dalam sebuah organisasi. Organisasi bisa berjalan dengan baik dikarenakan adanya komunikasi efektif yang diterapkan dalam organisasi tersebut (Mufid, 2012: 13).

Ada 2 jenis komunikasi yaitu komunikasi formal dan informal. Komunikasi formal merupakan komunikasi yang mengalir melalui jalur resmi yang ditentukan oleh hirarki resmi organisasi atau oleh fungsi pekerjaan maka pesan itu berada dalam jalur komunikasi formal. Sedangkan apabila anggota organisasi berkomunikasi dengan yang lainnya tanpa memperhatikan posisi mereka dalam organisasi, pengarahan arus informasi dan bersifat pribadi disebut komunikasi informal. Kedua hubungan komunikasi ini memungkinkan anggota-anggota suatu organisasi memproses informasi, dan kedua macam saluran ini kadang-kadang saling mengisi (Suprapto, 2009:5).

Havil (2010: 45), “Komunikasi interpersonal juga mempengaruhi Keterikatan karyawan. Teori Havil yang menyebutkan komunikasi interpersonal adalah salah satu faktor pembentuk keterikatan karyawan*”*. Penelitian terdahulu mengenai dampak budaya organisasi dan komunikasi interpersonal terhadap keterikatan karyawan sudah pernah dilakukan di sebuah bank yang berada di India. Dan dari hasil penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa budaya organisasi dan komunikasi interpersonal memiliki dampak yang signifikan terhadap keterikatan

karyawan. Teori dan konsep yang dikembangkan dalam studi ini sudah terbukti dan valid (Giovanni, 2014: 39).

Dari beberapa pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan oleh setiap orang di dalam perusahaan tersebut untuk membangun hubungan kerjasama yang baik antara yang satu dengan yang lainnya. Komunikasi yang efektif akan mempengaruhi keterikatan karyawan. Komunikasi yang efektif akan memberikan kenyamanan bagi setiap karyawan. Kenyamanan dalam bekerja merupakan dambaan setiap karyawan di dalam sebuah perusahaan. Perusahaan sebagai tempat mereka bekerja merupakan sebuah sarana demi berkembangnya kinerja yang lebih baik. Secara langsung maupun tidak langsung, mereka juga terikat oleh peraturan dan tata tertib yang wajib ditaati untuk menjelaskan deskripsi pekerjaannya. Tetapi dalam perjalanannya, terdapat konflik yang dialami masing-masing karyawan baik pribadi, maupun sesama karyawan. Hal ini akan berpengaruh terhadap perilaku terikat terhadap perusahaan.

Membahas lebih lanjut tentang komunikasi interpersonal yang mempengaruhi Keterikatan karyawan. Penulis melakukan penelitian lebih lanjut di PT. Pertamina (Persero) MOR II yang merupakan badan usaha milik negara, yang bergerak dibidang energi meliputi minyak, gas, serta energi baru. PT. Pertamina (Persero) MOR II menjalankan kegiatan bisnisnya berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola korporasi yang baik sehingga dapat berdaya saing yang tinggi di dalam era globalisasi. PT. Pertamina (Persero) MOR II, merupakan perusahaan milik negara yang bergerak di bidang energi meliputi minyak, gas serta energi baru dan terbarukan. Pertamina menjalankan kegiatan bisnisnya berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola korporasi yang baik sehingga dapat berdaya saing yang tinggi di dalam era globalisasi. Dengan pengalaman lebih dari 60 tahun.

PT. Pertamina (Persero) MOR II selalu melakukan upaya dan inovasi sesuai tuntutan kondisi global, berdasarkan visi dan misi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan terutama dalam hal pendistribusian. Sejak dari proses rekrutmen sampai

dengan proses evaluasi kinerja, para karyawan harus selalu diingatkan bahwa mereka adalah modal perusahaan, agar para karyawan memahami makna keberadaan mereka di dalam perusahaan. Bila persoalan kepemimpinan, komunikasi, etika, dan etos kerja tidak dijalankan secara benar oleh perusahaan, maka karyawan berpotensi menjadi pekerja yang tidak efektif, dan mungkin juga berpotensi menjadi beban perusahaan. PT. Pertamina (Persero) MOR II, memiliki jumlah karyawan yang sangat banyak. Karena karyawannya banyak, untuk menjaga keeratan hubungan antara atasan dan bawahan maka dari itu PT. Pertamina (Persero) Sumbagsel membuat program keterikatan karyawan.

PT. Pertamina (Persero), menyelenggarakan *Theme O-Meter-Survey. Theme O-Meter-Survey* adalah *survey monitoring* dan *tracking* perubahan budaya kinerja di Pertamina. Tujuan dari survei ini adalah mengetahui persepsi pekerja terhadap tema perubahan budaya dan mengetahui kelanjutan (*sustainability)* penerapan praktek budaya kinerja. Survei mengukur tiga parameter budaya yaitu: keterikatan karyawan*, practices pulse check,* dan *cultural entropy.*

Tabel 1.1

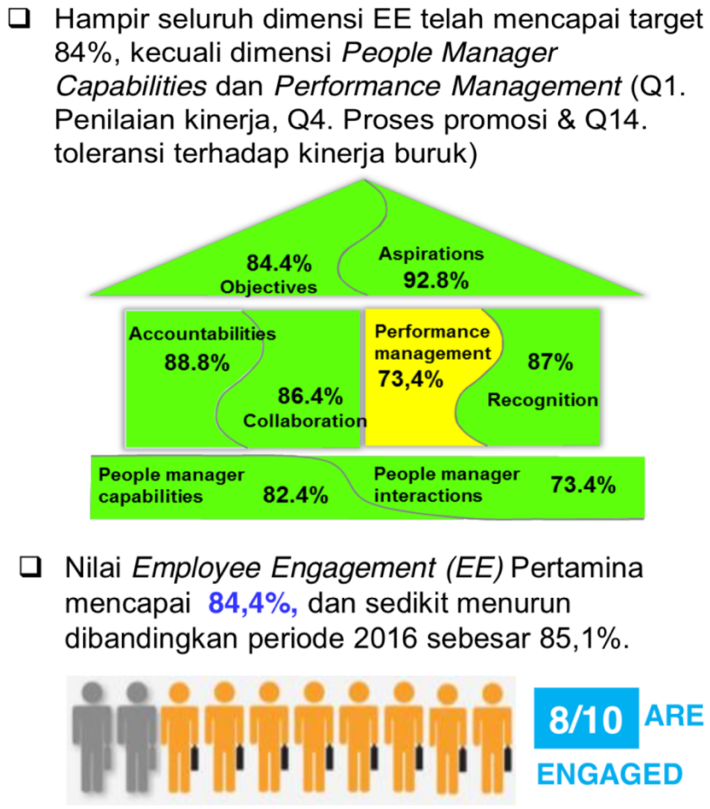
Hasil Survey Theme-O-Meter-Survey (Keterikatan karyawan)

Dimensi	Hasil Survey
Objektives	84,4%
Aspiration	92,8%
Accountabilities	88,8%
Collaboration	86,4%
Performa management	73,4%
Recognition	87%
People manager capabilities	82,4%
People manager interaction	73,4%

Sumber : (Pertamina, 2017)

Hasil dari survei keterikatan karyawan tahun 2017 mengemukakan seluruh dimensi keterikatan karyawan yang ditetapkan oleh PT. Pertamina (Persero) MOR II mencapai target 84 %, kecuali dimensi *people manager capabilities* dan dimensi *performance management* menurun.

Gambar 1.1



EE : Tiga pernyataan terendah di beberapa periode survei adalah dimensi *Performance Management*

Dimensi	Pernyataan	2014	2015	2016	2017
Performance management	Pekerja dipromosikan berdasarkan prestasi ketimbang senioritas atau lamanya bekerja	63,14%	64.2%	67.4%	67%
Performance management	Hasil penilaian kinerja saya saat ini telah mencerminkan kinerja saya yang sesungguhnya	70,57%	75.8%	77.4%	77.4%
Performance management	Kinerja individu yang buruk tidak ditolerir dalam pekerjaan.	74,00%	75.5%	77.1%	75.7%

Sumber : (Pertamina, 2017)

1. Pernyataan pekerja dipromosikan berdasarkan prestasi ketimbang senioritas atau lamanya bekerja mengalami penurunan dan masih lebih rendah dibandingkan pernyataan yang lainnya dengan skor 67%.
2. Nilai keterikatan pekerja untuk dimensi *Performance Management* masih belum mencapai target.

Dimensi pertama yang menurun adalah (*People manager capabilities)* kemampuan seorang manajer. Manajer (manager) pada dasarnya adalah subjek dari kegiatan manajemen artinya manajer adalah orang yang melakukan kegiatan manajemen atau individu yang bertanggung jawab secara langsung untuk memastikan kegiatan dalam organisasi dijalankan bersama para anggota dari organisasi. Tugas manajer adalah untuk memastikan mewujudkan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien melalui serangkaian manajemen secara fungsional maupun operasional (Cadwel.C.M, 2004).

Kemampuan (*Capabilities*) adalah perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan. Kemampuan seorang manajer dapat mengidentifikasi apa yang membuat karyawan paling efektif dalam melakukan pekerjaannya (Duncan.C, 2003).

Hasil survei keterikatan karyawan pada tahun 2017, menunjukan dimensi Kemampuan seorang manajer (*People manager capabilities*) menurun. Bentuk penurunan yang terjadi yaitu :

- Atasan kurang peduli dengan keadaan dan keberadaan karyawan.
- Atasan mengakui dan memberi komentar ketika karyawan melakukan pekerjaan dengan baik.
- Karyawan tidak bisa terlalu terbuka ketika berdiskusi dengan atasan.

Dimensi kedua yang menurun adalah Manajemen kinerja (*Performance Management)*. Manajemen Kinerja (*Performance management)* adalah pendekatan strategis dan terpadu untuk menyampaikan sukses berkelanjutan pada organisasi dengan memperbaiki kinerja karyawan yang bekerja di

dalamnya serta dengan mengembangkan kemampuan tim dan kontributor individu (Amstrong, 2004).

Manajemen kinerja adalah komunikasi yang berkesinambungan dan dilakukan dalam kemitraan antara seorang karyawan dan atasa langsungnya. Proses ini meliputi kegiatan membangun harapan yang jelas serta pemahaman mengenai pekerjaan yang akan dilakukan (Bacal, 1999).

Jadi dapat disimpulkan, Manajemen kinerja adalah suatu kegiatan manajerial yang bertujuan untuk memastikan bahawa sasaran organisasi telah tercapai secara konsisten dengan berbagai cara yang efektif dan efisien.

Manajemen kinerja tidak hanya berhubungan dengan kinerja para pegawai secara personal, namun juga terkait dengan kinerja suatu organisasi secara keseluruhan. Dengan kata lain, manajemen kinerja sangat berhubungan dengan proses dan hasil kerja berdasarkan tujuan strategis suatu organisasi, yaitu kepuasan konsumen dan berkontribusi pada ekonomi.

Hasil survei keterikatan karyawan pada tahun 2017, menunjukan dimensi Manajemen kinerja (*Performance management)* menurun. Bentuk penurunan yang terjadi yaitu:

- Hasil penilaian kinerja karyawan tidak mencerminkan hasil kinerja mereka yang sesungguhnya.
- Pekerja tidak dipromosikan berdasarkan prestasi.
- Kinerja individu yang buruk ditolerir di perusahaan ini.

Dari beberapa data-data yang telah di paparkan di atas terlihat jelas bahwa terdapat masalah komunikasi interpersonal yang mempengaruhi menurunnya keterikatan karyawan PT. Pertamina (Persero) MOR II yang dibuktikan dengan menurunnya manajemen kinerja dan kemampuan seorang manajer dalam berinteraksi. Berdasarkan uraian latar belakang diatas juga dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap keterikatan karyawan yang dapat menjadi masalah yang mempengaruhi kinerja para karyawan dimana karyawan harus selalu diingatkan bahwa mereka adalah modal perusahaan, agar para

karyawan memahami makna keberadaan mereka di dalam perusahaan. Pengaruh komunikasi interpersonal dalam bekerja mendatangkan efektifitas yang lebih besar menempatkan orang-orang pada tempat yang seharusnya membawa orang-orang untuk terlibat dalam organisasi dan meningkat motivasi untuk melibatkan kinerja yang lebih baik dan meningkatkan komitmen terhadap organisasi, menghasilkan hubungan dan pengertian yang lebih baik antara bawahan kolega dan orang-orang di dalam maupun luar organisasi, dan meminimalkan permasalahan didalam keorganisasian seperti konflik, stress, demotivasi serta loyalitas (Price, 1997). Oleh karena itu diperlukan penelitian tentang **PENGARUH EFEKTIFITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KETERIKATAN KARYAWAN PT. PERTAMINA MOR II.**

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh efektifikas komunikasi interpersonal terhadap keterikatan karyawan di PT. Pertamina (Persero) MOR II?
2. Seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal terhadap keterikatan karyawan di PT. Pertamina (Persero) MOR II?

1.3. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh efektifitas komunikasi terhadap keterikatan karyawan di PT. Pertamina (Persero) MOR II.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal terhadap keterikatan karyawan di PT. Pertamina (Persero) MOR II.

1.4. Manfaat Penelitian

Sehubungan dengan penelitian di atas, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Dalam manfaat Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu komunikasi terutama dalam hal komunikasi interpersonal dan keterikatan karyawan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan mahasiswa untuk mengaplikasikan prinsip-prinsip dasar ilmu komunikasi yang mengutamakan proses dan penerapan dalam komunikasi interpersonal dan bermanfaat untuk memberikan masukan bagi PT. Pertamina (Persero) MOR II, dalam mewujudkan komunikasi interpersonal yang efektif guna meningkatkan keterikatan karyawan sehingga meningkatkan *revenue* perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

Albrecth, S. 2010. *Handbook of* Keterikatan karyawan*: Perspective, Issues, Research and Practice.* UK: Edwar Elgar Publishing.

Ardial. 2018. *Komunikasi interpersonal*. ed. Harya Wahyuni. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli.

Ardianto dan Soemirat, Soleh. 2010. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Bahri Djamarah, Syaiful. 2008. *Psikologi Belajar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Brend dan Lea P. Stewart. 2013. *Komunikasi Dan Perilaku Manusia*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Budi, Triton Prawira. 2006. *SPSS 13.0 Terapan : Riset Statistik Parametrik*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset.

Cangara, Hafied. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGra.

Caropeboka, Ratu Mutialela. 2017. "Ilmu Komunikasi." 2(3): 1–52.

Effendy, Onong. 2000. *Ilmu Teori Dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT.Rosdakarya.

Gallup. 2013. *State Of The American Workplace:* Keterikatan karyawan *Insight For US Bussiness Leaders*. USA: Gallup, Inc.

Iskandar, Deddy Hermania. 2019. *Pemimpin Bermakna*. Jakarta: PT. Gramedia Jakarta.

Kuncoro, Mudrajat. 2004. *Metode Kuantitatif, Teori Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

Liliweri, Alo. 2004. *Wacana Komunikasi interpersonal*. Bandung: Mandar Maju.

Mufid, Muhammad. 2012. *Etika Dan Filsafat Komunikasi*. Jakarta: Kencana.

———, Arni. 2007. *Komunikasi interpersonal*. Jakarta: Bumi Aksara.

———. 2014. *Komunikasi interpersonal*. Tigabelas. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Nurjaman dan Umam, Khaerul. 2012. *Komunikasi Dan Public Relation*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Nusatria, Sandi. 2011. Keterikatan karyawan*: Anteseden Dan Konsekuensi*. Semarang: Universitas Dipenogoro.

Pace, R. Wayne dan Faules, Don F. 2010. *Komunikasi interpersonal : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Parsons, Wayne. 2008. *Public Policy : Pengantar Teori Dan Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana.

Robbins, SP dan Judge. 2007. *Perilaku Bahasa*. ed. Benyamin Molan. Jakarta: Salemba Empat.

Romli, Khomsahrial. 2014. *Komunikasi interpersonal Lengkap*. Jakarta: PT. Grasindo.

Smith dan Marckwik. 2009. Keterikatan karyawan - *A Riview of Current Thinking;* United Kingdom: Institute For Employee Studies.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methodist)*. Bandung: Alfabeta.

———. 2017. "Metode Penelitian Pendidikan Dan Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif Dan R&D."

Suprapto, Tommy. 2009. *Pengantar Teori & Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: MedPress.

Suranto. 2018. *Komunikasi interpersonal*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Syamsudin, AR dan Damaianti. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Dan Bahasa*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Thoha, Miftah. 2014. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Cetakan Ke. Jakarta: Rajawali Pers.

Welch, Anthonies. 2012. *The Limits Of Regionalism in Indonesia Higher Education. Asia Education and Development Studies*. Sydney: Universty Of Sydney.

Kotler, Philip and Nancy Lee. 2005. *Corporate Social Responsibility*. John Willey and Sons.

Sumber Jurnal

Agustian, Ary Ginanjar. 2012. Keterikatan karyawan *Dalam Budaya Perusahaan*. Keterikatan karyawan *Dalam Budaya Perusahaan*. https://aryginanjaresq.wordpress.com/2012/03/28/employee-keterikatan-dalam-budaya-perusahaan/.

Akbar, Muhammad Riza. 2013. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap* Keterikatan karyawan : Studi Pada Karyawan PT. Primatexco Indonesia Di Batang." *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap* Keterikatan karyawan *: Studi Pada karyawan PT. Primatexco Indonesia di Batang*. https://journal.unnes.ac.id/sju/indeks.php/sip/article/view/2124.

Anugrah, Martinus. 2015. *Hubungan Komunikasi Internal Pada* Keterikatan karyawan *Karyawan*. *Hubungan Komunikasi Internal Pada* Keterikatan karyawan *Karyawan*. https://www.academia.edu/16909731/Hubungan_Komunikasi_Internal_pada_Employee_Keterikatan_karyawan.

Arcella, Rika. 2017. *Pengaruh Iklim Komunikasi interpersonal Terhadap* Keterikatan Karyawan *Pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kota Banda Aceh*.

Efenddy,Risman dan Ade Parlaungan,2015. *Pengaruh Komunikasi dan dukungan organisasional terhadap* Keterikatan karyawan *pada Frontliner small adreal* di PT.Iss Indonesia Cabang Batam.

https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/beningjournal/article/download/796/615

Giovanni, Amanda dan Lusiana Hendrika. 2014. *Studi Kausal Mengenai Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi interpersonal Terhadap* Keterikatan karyawan *Di Hotel Sheraton Surabaya*. (2007): 1–11.

Goldhaber, Gerald M. 1990. *Organizational Communication*. Dubuque.

Havil, Lynsey. 2010. "A New Type Of Keterikatan." *A New Type Of Keterikatan*.

Hayase, Lynn Kalani Terumi. 2009. *Internal Communication in Organizations and* Keterikatan karyawan. *UNLV Theses, Dissertations, Professional Papers, and Capstones. 1176*: 1–103. http://digitalscholarship.unlv.edu/thesesdissertations%0Ahttp://digitalscholarship.unlv.edu/thesesdissertations/1176%0Ahttp://search.proquest.com.ezaccess.libraries.psu.edu/docview/305084217/abstract?accountid=13158%5Cnhttp://media.proquest.com.ezaccess.l.

Hewitt, Aon. 2015. *Trends in Global* Keterikatan karyawan*: Making Keterikatan Happen. AON Hewitt*.

Jakarta Consulting Group. 2015. "The Jakarta Consulting Group." http://www.jakartaconsulting.com/main/publications/articles/page/29.

Maccey, William H. 2008. "The Meaning of *Keterikatan karyawan*." *Canadian Geotechnical Journal* 16(3): 551–66. http://www.benschneiderphd.com/Macey-Schneider_IOP_March_08.pdf.

Marta, Jujung Dwi, and Dewie Tri Wijayati. 2016. *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan PT. X. BISMA (Bisnis dan Manajemen)* 8(2): 218.

Marzciano, Paul. 2010. *Carrots and Stichs Don't Work Build A Cultural of* Keterikatan karyawan *with the Principles of Respect*. ed. Lamidi. Mexico: Mc. Graw Hill.

Miharja, Fariz. 2015. *EMPLOYEE ENGANGEMENT DAN COMITMEN PADA PT UNILEVER TBK.*

———. 2017. "Keterikatan karyawan Dan Commitmen: Studi Kasus Pada PT. Unilever Indonesia TBK." *Keterikatan karyawan dan Commitmen: Studi Kasus Pada PT. Unilever Indonesia TBK*. https://www.academia.edu/7727993/EMPLOYEE_KETERIKATAN_DAN_COM

MITMENT_STUDI_KASUS_PADA_PT_UNILEVER_INDONESIA_TBK.

Mujiasih, Endah. 2015. *Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi (Percevied Organizational Support) Dengan Keterikatan Karyawan*. *Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi (Percevied Organizational Support) Dengan Keterikatan Karyawan*. https://ejournal.undip.ac.id/index.php/psikologi/article/view/9797.

Nastuti, Dani Putri Ayunia. 2013. *Studi Deskriptif Keterikatan karyawan Pada Karyawan Universitas Sanata Dharma*. *Studi Deskriptif Keterikatan karyawan Pada Karyawan Universitas Sanata Dharma*.

Nurofiah. 2005. *Mengenal Keterikatan karyawan*. *Mengenal Keterikatan karyawan*. repository.maranatha.edu/2598/1/Mengenal Keterikatan karyawan.

Nurseha. 2007. *Hubungan Antara Sikap Terhadap Perubahan Struktur Organisasi Dengan Komitmen Terhadap Organisasi Pada Karyawan PT. Pertamina (Persero)*. http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/6159/1/NURSEHA-PSI.pdf.

Saputro, Artinto Danang. 2014. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi interpersonal Dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Akademik Pada Akademik Keperawatan Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Subroto Jakarta*. *Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Akademik Pada Akademik Keperawatan Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Subroto Jakarta*. https://www.geogle.co.id/urlsa=web&rct.

Schaefuli,Wb & Bakker, AB. 2004. *Job Demans,Job Resources, and Their Relathionship with Burnout and Keterikatan. Journal Of Organization Behavior*.

Cadwell, C.M. (2004). *Leadership Skills for Managers.* AMACOM (American Management Association).

Duncan, C. (2003). *Unite the Tribes: Leadership Skills for Technology Managers.* Apress.

Sumber Internet

Pertamina. 2017. "*Theme OMeter Survey Periode 1 Tahun 2017*." https://www.pertamina.com/id/pemegang-saham/2017.

Pertamina. 2019. "PT. Pertamina Persero." https://www.pertamina.com/id/pemegang-saham.