

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP LOYALITAS  
KARYAWAN PADA PUSKESMAS 4 ULU KOTA PALEMBANG**



**Skripsi Oleh:  
ACHMAD ZUL FAUZAN  
01011381722194  
MANAJEMEN**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**  
**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP LOYALITAS**  
**KARYAWAN PUSKESMAS 4 ULU KOTA PALEMBANG**

Disusun :

Nama : Achmad Zul Fauzan  
Nomor Induk Siswa : 01011381722194  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Kosentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

**ASLI**  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
19/11-21

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Ketua,



Tanggal: 24 Agustus 2021

Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, M.B.A.

NIP. 195307071979032001

Anggota,

Tanggal: 12 Agustus 2021

Wita Farla WK, S.E., M.M

NIP. 198104012014092001

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP LOYALITAS  
KARYAWAN PADA PUSKESMAS 4 ULU KOTA PALEMBANG**

Disusun oleh:  
Nama : Achmad Zul Fauzan  
NIM : 01011381722194  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

**ASLI**  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
10/11.21

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 08 Oktober 2021 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Palembang, 08 Oktober 2021  
Panitia Ujian Komprehensif

**Ketua**

**Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, M.B.A**  
NIP. 195307071979032001

**Anggota**

**Wita Farla WK, S.E., M.M**  
NIP. 198104012014092001

**Anggota**

**Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M**  
NIP. 195607011985031003

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen**

**Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D**  
NIP. 197509011999032001

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Achmad Zul Fauzan  
Nim : 01011381722194  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Mata Kuliah Skripsi : Sumber Daya Manusia

ASLI  
JURUSAN MANAJEMEN .....  
FAKULTAS EKONOMI UIN .....  
10/11.21

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

### **“PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN PADA PUSKESMAS 4 ULU KOTA PALEMBANG”**

Pembimbing :

Ketua : Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, M.B.A  
Anggota : Wita Farla WK, S.E., M.M  
Tanggal Ujian : 08 Oktober 2021

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak di sebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya.

Palembang, 08 Oktober 2021

Pembuat Pernyataan,



Achmad Zul Fauzan  
NIM. 01011381722194

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Motto :**

**“Menuntut Ilmu Itu Wajib Atas Setiap Muslim”**

**( HR. Ibnu Majah No.224 )**

**“Karena Sesungguhnya Bersama Kesulitan Itu Ada Kemudahan”**

**( QS. Al-Insyirah Ayat 5 )**

**“Jangan Pergi Mengikuti Kemana Jalan Akan Berujung. Buat Jalanmu  
Sendiri Dan Tinggalkanlah Jejak.”**

**Skripsi ini kupersembahkan untuk:**

- **Allah SWT**
- **Nabi Muhammad SAW**
- **Kedua Orang Tua ku tercinta**
- **Kakak dan Keluargaku**
- **Orang-orang yang Kucintai dan Sahabat-sahabatku**
- **Universitas Sriwijaya**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan Puskesmas 4 ULU Kota Palembang”. Tujuan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai pengaruh komunikasi organisasi terhadap loyalitas karyawan pada karyawan Puskesmas 4 ULU Kota Palembang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Puskesmas 4 ULU sebanyak 39 karyawan dan seluruhnya dijadikan sampel, menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode Sampling Jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Kuantitatif dengan alat analisis regresi sederhana. Hasil dari penelitian ini adalah Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Karyawan.

Penulis merasa bahwa dalam menyusun laporan ini masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan. Namun kesulitan dan hambatan tersebut dapat diatasi berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak.

Akhir kata, penulis mengucapkan semoga skripsi ini bermanfaat, khususnya bagi rekan-rekan mahasiswa yang sedang berjuang dalam menimba ilmu.

Palembang, 08 Oktober 2021



Achmad Zul Fauzan  
01011381722194

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan Skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, M.B.A dan Ibu Wita Farla WK, S.E, M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu, tenaga berupa kritikan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis khususnya dalam perbaikan penulisan skripsi.
3. Bapak Prof. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE, Ph.d selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak H. Taufik, SE., M.B.A selaku pembimbing akademis yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Prof. Dr. Mohammad Adam, S.E., M.E selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, melakukan penelitian, dan penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Reza Ghasarma, S.E., M.M., M.B.A selaku Koordinator Akademik Jurusan manajemen Kampus Palembang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, melakukan penelitian, dan penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Aliya selaku akademik Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membantu penulis sejak awal sampai akhir perkuliahan.
8. Seluruh dosen, staff akademik, dan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu, bantuan, dan himbauan selama perkuliahan.
9. Terhusus untuk Kedua orang tua ku tercinta, Papa Ir. Edi Zayadi, Mama Dr. Salilul Hulwan yang telah memberikan dukungan, material dan moral, kasih sayang serta doa yang tak terhingga kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan rangkaian perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
10. Ayukku Apt. Alifa Syafira Putri, S.farm dan Dr. Rafika Novianti tersayang, yang senantiasa memberikan motivasi dan doa yang tiada hentinya untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Saskia Nurul Aini selaku seseorang istimewa yang selalu menemani penulis, menjadi tempat berbagi keluh kesah serta memberikan semangat dan motivasi kepada penulis yang sangat membantu selama masa perkuliahan.
12. Sahabat-sahabat terbaik yang selalu sedia menemani, membantu, dan mendukung penulis selama masa bahagia dan masa sulit perkuliahan di Fakultas Ekonomi Unsri hingga detik ini , Adam Shofwan, Feraldi Nugraha,

M Faqi Putra Arzi, dan Febrianowen, Dheasya Athiyyah Saad, Chania Putri Adelly, Adinda Syanin Sakina, Imel Savira, Shinta Feliantina.

13. Seluruh teman-teman Manajemen Unsri 2017, kakak dan adik manajemen yang telah menemani dan mendukung penulis dalam perkuliahan hingga penyusunan skripsi; dan
14. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dengan tulus yang tidak dapat diucapkan satu persatu. Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmatnya kepada kita semua. Amin YRA.

Palembang, 08 Oktober 2021



Achmad Zul Fauzan  
01011381722194

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



<b>Nama</b>	Achmad Zul Fauzan
<b>NIM</b>	01011381722194
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-laki
<b>Tempat, Tanggal Lahir</b>	Palembang, 19 September 1999
<b>Alamat</b>	Perum Top Atlit blok A11 No. 10 Jakabaring, Palembang
<b>Agama</b>	Islam
<b>Status</b>	Belum Menikah
<b>Kewarganegaraan</b>	Indonesia
<b>Email</b>	azulfauzan@gmail.com
<b>No. Hp</b>	082179351863
<b>Pendidikan</b>	
<b>2005-2011</b>	SD Muhammadiyah Palembang
<b>2011-2014</b>	SMP LTI IGM Palembang
<b>2014-2017</b>	SMA NEGRI 3 Palembang
<b>2017-2020</b>	Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP LOYALITAS  
KARYAWAN PADA PUSKESMAS 4 ULU KOTA PALEMBANG**

Oleh:  
**Achmad Zul Fauzan**

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh komunikasi organisasi terhadap loyalitas karyawan pada Puskesmas 4 ULU kota Palembang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Puskesmas 4 ULU sebanyak 39 karyawan dan seluruhnya dijadikan sampel, menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode Sampling Jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Kuantitatif dengan alat analisis regresi sederhana. Hasil dari penelitian ini adalah Komunikasi Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Karyawan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan loyalitas karyawan diharapkan dapat melakukan evaluasi secara berkala terhadap komunikasi organisasi seperti motivasi dan promosi jabatan karyawan dan dapat disesuaikan dengan pendidikan dan pelatihan karyawan agar loyalitas dapat meningkat setiap tahunnya.

**Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Loyalitas Karyawan**

Ketua,



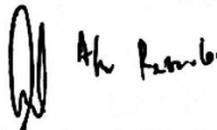
**Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, M.B.A**  
NIP. 195307071979032001

Anggota,



**Wita Farla WK, S.E, M.M**  
NIP. 198104012014092001

Ketua Jurusan Manajemen



**Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D**  
NIP. 197509011999032001

**ABSTRACT**

***The Effect Of Organizational Communication On Employee loyalty  
At The Public Health Center 4 ULU,  
In Palembang city***

By:  
Achmad Zul Fauzan

*This study aims to determine the effect of organizational communication on employee loyalty at Puskesmas 4 ULU in Palembang city. The data used in this study primary data, the population in this study are all employees at Puskesmas 4 ULU with 39 employees and all of them are sampled, using a sampling technique with non probability sampling. The analytical method used is quantitative analysis with simple regression analysis. The results of this study are organizational communication has a positive and significant effect on employee loyalty. To improve employee loyalty, it is suggested that periodic evaluations of employee motivation and job promotion are adjusted to their education and training, so employee loyalty can increase every year.*

**Keywords: organizational Communication, Employee Loyalty.**

**Chairman,**

**Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, M.B.A**  
**NIP. 195307071979032001**

**Member,**

**Wita Farla WK, S.E., M.M**  
**NIP. 198104012014092001**

**Chairman of The Management Department**

**Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D**  
**NIP. 197509011999032001**

## SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing Skripsi telah menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa :

Nama : Achmad Zul Fauzan  
NIM : 01011381722194  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Puskesmas 4 ULU Kota Palembang

**ASLI**  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
10/11-21

Telah kami periksa penulisan *grammar*, maupun susunan *tenses* nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar Abstrak.

Dosen Pembimbing,

**Ketua**

**Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, M.B.A**  
NIP. 195307071979032001

**Anggota**

**Wita Farla-WK, S.E, M.M**  
NIP. 198104012014092001

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
<b>BAB II .....</b>	<b>12</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Komunikasi Organisasi.....	12
2.1.1 Indikator Komunikasi Organisasi.....	13
2.2 Loyalitas Karyawan.....	17
2.2.1 Indikator Loyalitas Karyawan .....	17
2.4 Kerangka Pemikiran .....	25
2.5 Hipotesis Penelitian .....	26
<b>BAB III.....</b>	<b>27</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	27
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	28
3.2.1. Jenis Data.....	28
3.2.2. Sumber Data .....	28

3.3	METODE PENGUMPULAN DATA.....	29
3.4	Populasi dan Sampel .....	29
3.4.1	Populasi .....	29
3.4.2	Sampel .....	30
3.5	Intrumen Penelitian .....	31
3.5.1	Uji Validitas .....	31
3.5.2	Uji Reabilitas .....	32
3.6	Uji Statistik .....	33
3.6.1	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	33
3.6.2	Koefisien Korelasi (r).....	34
3.6.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	34
3.6.4	Uji Hipotesis.....	35
3.6.4.1	Uji T .....	35
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	35
	<b>BAB IV .....</b>	<b>39</b>
	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	39
4.1.1	Karakteristik Responden .....	39
4.1.1.1	Pendidikan Responden .....	39
4.1.1.2	Jenis Kelamin Responden .....	40
4.1.1.3	Usia Responden.....	41
4.2	Uji Instrumen Penelitian .....	42
4.2.1	Uji Validitas .....	42
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	44
4.3	Analisis Deskriptif .....	46
4.3.1	Persepsi Responden Terhadap Komunikasi Organisasi .....	46
4.3.2	Persepsi Pimpinan terhadap Loyalitas Karyawan .....	53
4.4	Uji Statistik.....	59
4.4.1	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	59
4.4.2	Analisis Koefisien Korelasi (r).....	60
4.4.3	Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	61
4.5	Uji Hipotesis.....	62
4.5.1	Uji t .....	62
4.6	Pembahasan.....	63
	<b>BAB V.....</b>	<b>67</b>
	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
5.1	Kesimpulan .....	67

5.2	Saran.....	67
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Komunikasi Terjadwal Karyawan Tetap .....	5
Tabel 1.2 Rekapitulasi Absensi Kegiatan Minilokakarya.....	6
Tabel 1.3 Data Turnover Karyawan.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1 Jumlah Karyawan.....	30
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan.....	39
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Usia.....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Komunikasi Organisasi .....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Loyalitas Karyawan .....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.7 Presentase Jawaban Responden Variable Komunikasi Organisasi.....	46
Tabel 4.8 Presentase Jawaban Responden Variable Loyalitas Karyawan .....	54
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	60
Tabel 4.10 Hasil Analisis Koefisien Korelasi .....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji t .....	62

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2. Data Hasil Uji Validitas Komunikasi Organisasi.....	78
Lampiran 3. Data Hasil Uji Validitas Loyalitas Karyawan .....	82
Lampiran 4. Data Hasil Uji Realibilitas.....	86
Lampiran 5. Data Hasil Regresi Sederhana dan Uji Hipotesis .....	87

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para karyawan yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan kinerja karyawan dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dan bekerja (Bohlander & Snell, 2015).

Pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi, menuntut setiap organisasi mendapatkan pegawai yang berkualitas dan produktif untuk menjalankan organisasi. Sumber daya manusia merupakan aset dan berfungsi sebagai modal non material dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi (Yani, 2012).

Oleh karena itu, komunikasi antar karyawan itu diperlukan dalam organisasi agar dapat mengatasi tugas-tugas yang berhubungan dengan pembangunan kesehatan organisasi tersebut. Agar proses penyampaian pesan-pesan yang berlangsung antara anggota organisasi, dapat berlangsung antara pimpinan dengan bawahan, pimpinan dengan pimpinan maupun bawahan dengan bawahan (Muhyadi, 2016).

Komunikasi organisasi didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tersebut.

Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan (Wayne & Faules, 2015).

Komunikasi organisasi adalah sebuah bentuk komunikasi yang mencakup komunikasi formal dan informal organisasi. Dan dijelaskan lebih lanjut bahwa peranan komunikasi organisasi ialah sebagai sarana untuk mengoordinasi unit-unit organisasi guna mencapai tujuan organisasi (Greenbaum, 2010). Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama menurut (Wayne, 2016).

Komunikasi organisasi adalah salah satu hal yang utama dalam rutinitas kerja suatu organisasi. Hal ini dapat berdampak luas akibat dari komunikasi yang tidak baik bagi kehidupan berorganisasi, misalnya konflik antar karyawan. Sebaliknya, komunikasi yang baik dapat berdampak baik dalam meningkatkan loyalitas karyawan. Jika komunikasi tidak berjaln dengan baik, perusahaan akan sulit dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu, hubungan komunikasi yang terbuka harus tercipta dalam suatu perusahaan demi tercapainya tujuan dalam organiasi (Chairunnisah, 2014).

Melalui komunikasi organisasi yang baik, organisasi dapat meningkatkan loyalitas karyawan. (McGuinness, 2014) mengemukakan bahwa komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi akan berdampak pada loyalitas karyawan. Peran

komunikasi dalam meningkatkan loyalitas karyawan ini didukung oleh (Smith & Rupp, 2013)

Loyalitas karyawan adalah salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaannya ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari orang yang tidak bertanggung jawab (Hasibuan, 2017).

Loyalitas adalah suatu kecenderungan karyawan untuk tidak pindah ke perusahaan lain sebab loyalitas dapat mempengaruhi pada kenyamanan karyawan untuk bekerja pada suatu perusahaan (Siagian, 2016).

Berdasarkan beberapa definisi tersebut di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa loyalitas kerja adalah kesetiaan karyawan terhadap perusahaan dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan baik secara kepercayaan yang menyimpan rahasia perusahaan serta kesediaan karyawan untuk memajukan perusahaan tersebut.

Dinas kesehatan kota Palembang mengawasi sebanyak 40 puskesmas. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang tepat, dengan biaya yang dapat

terjangkau oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan pada perorangan.

Puskesmas 4 ULU adalah salah satu puskesmas yang berada dibawah dinas kesehatan kota Palembang yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat, menjamin keselamatan dan meningkatkan profesionalisme petugas, dan mengembangkan kerja sama dengan unsur-unsur terkait di bidang kesehatan.

Masyarakat yang berada di Kawasan 4 ULU atau kecamatan seberang ULU 1 merupakan tanggung jawab puskesmas 4 ULU dan dinas kesehatan kota Palembang. Puskesmas 4 ULU kota Palembang terletak pada Jl. Wahid Hasyim Kel.3-4 ULU Kec.SU I Palembang Sumatera Selatan. Puskesmas wilayah tersebut memerlukan komunikasi antar karyawan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

Pada Puskesmas 4 ULU Kota Palembang, terdapat komunikasi internal dengan tujuan dapat mengkoordinasikan penugasan kerja, dan berbagi informasi mengenai rencana ataupun kegiatan. Adapun komunikasi horizontal yang terjadwal pada Puskesmas 4 ULU Kota Palembang dapat di uraikan pada tabel 1.1 di bawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Komunikasi Terjadwal Karyawan Tetap pada Puskesmas 4 ULU**  
**Kota Palembang Tahun 2020**

No.	Nama Kegiatan	Jadwal PerBulan	Target	Realisasi
1.	Rapat	Senin	1	1
2.	Minilokakarya	Kamis	3	2

*Sumber: Puskesmas 4 ULU kota Palembang, 2020*

Dilihat pada table 1.1 terdapat komunikasi terjadwal tetap yang diselenggarakan oleh Puskemas 4 ULU Kota Palembang dimana kegiatan rapat dilaksanakan setiap hari senin dan kegiatan tersebut terealisasi sesuai dengan targetnya, sedangkan kegiatan minilokakarya dilaksanakan setiap hari kamis dan kegiatan tersebut hanya terealisasi sebanyak 2 kali dimana tidak mencapai target yaitu sebanyak 3 kali. Kegiatan minilokakarya ini bertujuan untuk mengevaluasi informasi proses kegiatan yang dilaksanakan sedangkan rapat bertujuan untuk menghasilkan kesepakatan atau pengambilan keputusan karyawan pada Puskesmas 4 ULU Kota Palembang.

Komunikasi organisasi memiliki beberapa indikator yang diselenggarakan oleh Puskesmas 4 ULU, yaitu salah satunya adalah komunikasi ke atas yaitu informasi berharga yang mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ketingkat yang lebih tinggi (atasan) untuk pembuatan keputusan oleh atasan yang mengarahkan organisasi

dan membantu mengawasi kegiatan orang. Kegiatan ini disebut rapat dan minilokakarya.

**Tabel 1.2**  
Rekapitulasi Absensi Kegiatan Minilokakarya pada Puskesmas 4 ULU  
Kota Palembang Tahun 2020

No.	Bulan	Tanggal	Jumlah Karyawan	Alpha	(%)
1.	Juli	9	39	8	80
2.	Juli	23	39	9	77
3.	Agustus	13	39	6	85
4.	Agustus	27	39	8	80
5.	September	3	39	7	83
6.	September	17	39	8	80
7.	Oktober	8	39	4	90
8.	Oktober	22	39	6	85
9.	November	12	39	5	87
10.	November	26	39	8	80
11.	Desember	10	39	5	87
12.	Desember	24	39	11	72

*Sumber: Puskesmas 4 ULU kota Palembang, 2020*

Pada tabel 1.2 adanya rekapitulasi absensi karyawan yang tidak mengikuti minilokakarya yang telah di jadwalkan Puskesmas 4 ULU Kota Palembang di tahun 2020, terlihat pada 6 bulan terakhir pada tahun 2020 bahwa adanya jumlah karyawan yang mengikuti kegiatan minilokakarya sebanyak 28-35 orang setiap kegiatan, yaitu hanya sekitar 87-90% yang hadir setiap kegiatan.

Puskesmas 4 ULU Kota Palembang dapat mengetahui informasi dan atasan dapat membuat keputusan serta arahan dengan tujuan agar organisasi semakin baik yaitu dengan adanya kegiatan minilokakarya. Oleh karena itu, jika kegiatan minilokakarya di hadiri 72-90% dari jumlah karyawan, hal ini dapat mempengaruhi keputusan dan arahan dari atasan karena sebanyak 10-28% karyawan tidak memberikan informasi kepada atasan.

Puskesmas 4 ULU Kota Palembang membutuhkan karyawan yang memiliki kemauan, dan kesetiaan untuk tetap bertahan pada suatu organisasi, sehingga adanya data *turnover* seperti pada tabel 1.3 yang bertujuan untuk mengetahui berapa banyak karyawan yang tidak memiliki kesetiaan atau loyalitas karyawan yang rendah terhadap organisasi atau perusahaan.

**Tabel 1.3**  
 Data *Turnover* Karyawan Tetap pada Puskesmas 4 ULU  
 Kota Palembang Tahun 2020

Tahun	Karyawan Awal Tahun	Masuk	Keluar	Karyawan Akhir Tahun
2018	37	8	3	42
2019	42	1	2	41
2020	41	0	2	39

*Sumber: Puskesmas 4 ULU kota Palembang, 2020*

Pada tabel 1.3 terlihat bahwa data *turnover* karyawan meningkat sehingga hal ini dapat menurunkan tingkat loyalitas karyawan yang terdapat pada salah satu indikator komunikasi organisasi, yaitu komunikasi horizontal pada penyampaian informasi di antara rekan-rekan sepekerjaan dalam unit yang sama. Hal ini menyebabkan rendahnya loyalitas karyawan terhadap perusahaan dikarenakan karyawan-karyawan tidak saling memberikan informasi terbaru kepada sesama karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan ditandai dengan menurunnya kinerja, meningkatnya absensi dan *turnover* karyawan.

Fenomena penelitian pada Puskesmas 4 ULU Kota Palembang adalah mengalami penurunan tingkat loyalitas karyawan yang terlihat pada tabel 1.1 bahwa adanya kegiatan minilokakarya yang belum mencapai target dan pada tabel 1.3 jumlah karyawan setiap tahun berkurang dimana pada tahun 2020 tidak ada karyawan baru

yang bertambah sehingga Puskesmas 4 ULU Kota Palembang terus mengalami kekurangan karyawan. Puskesmas 4 ULU Kota Palembang menginginkan loyalitas karyawan yang tinggi dan memiliki komunikasi yang baik. Selain komunikasi ke atas, adapun upaya dalam meningkatkan loyalitas karyawan melalui bentuk komunikasi lain yang harus diperhatikan juga seperti komunikasi ke bawah, komunikasi horizontal, komunikasi lintas saluran, dan komunikasi informal.

Dilihat dari kajian teori dan beberapa hasil penelitian terdahulu yang pernah penulis baca menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memberi pengaruh positif terhadap loyalitas karyawan antara lain di tunjukkan oleh penelitian yang di tulis oleh (Ngatman, 2019) dengan judul “Pengaruh Kompetensi, Komunikasi organisasi, Dan Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan Pada CV Andalas Komputer Surakarta”, dan menunjukkan bahwa komunikasi organisasi juga memberi pengaruh positif terhadap loyalitas karyawan yang ditulis oleh (Rahyuni, 2020) dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja, Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Kampung, Pemberdayaan Perempuan Dan Keluarga Berencana Kabupaten Aceh Tamiang”.

Pada beberapa hasil penelitian terdahulu tersebut, komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan dan ada hasil penelitian terdahulu juga menghasilkan bahwa komunikasi organisasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas

karyawan. Dari hasil penelitian terdahulu yang berbeda-beda maka hal ini menimbulkan *research gap*.

Berdasarkan latar belakang seperti diatas, maka hal inilah yang menjadi dasar bagi penulis untuk meneliti adanya pengaruh antara dua variabel dengan judul “Pengaruh Komunikasi organisasi terhadap Loyalitas Karyawan pada Puskesmas 4 ULU kota Palembang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap loyalitas karyawan pada Puskesmas 4 ULU kota Palembang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap loyalitas karyawan pada Puskesmas 4 ULU kota Palembang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian diharapkan memberikan sumbangan saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat yang berkaitan dengan komunikasi organisasi terhadap loyalitas karyawan yang dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu ide dan pikiran, sehingga dapat menjadikannya sebagai proses pembelajaran terutama yang berhubungan dengan manajemen sumber daya yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi organisasi terhadap loyalitas karyawan pada Puskesmas 4 ULU kota Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alit, I. G. A. (2015). *Pengaruh Peran Komunikasi Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Titiles Denpasar*. 1–13.
- Asyifa, Nanda. 2016. Implementasi Komunikasi Internal dalam Membangun Loyalitas Karyawan. *Jurnal Wacana*, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama). Jakarta. Volume XV No. 1. Maret, hlm. 1-85.
- Azizah, N., & Tuwisna. (2019). *Pengaruh Komunikasi dan Kepuasan pelanggan Terhadap loyalitas pada PT.Cendana Tour*. 9(2), 1–20.
- Bohlander, G., & aruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 214–225. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3776>
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.
- Devito, J. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Karisma Publishing Group.
- Fletcher. (2013). *Tourism Principles and Practices*. Longman Group Limited.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goenawan, R. (2017). Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan di Eden Hotel Kuta Bali. *Jurnal E-Komunikasi*, 5(1), 1–11.

- Gusviana dan Arijanto 2016. “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Pelatihan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT. ISS Indonesia di Universitas Mercu Buana Jakarta”. Universitas Mercu Buana Jakarta, Jakarta.
- Greenbaum, R., Picolo, R. F., Hartog, D. N. Den, & Folger, R. (2010). The relationship between ethical leadership and core job characteristics. *Journal of Organizational Behavior*, 31(1), 259–278.
- Hasibuan. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Jefkins, F. (2014). *Public Relations*. Erlangga.
- Kartini, A. P., & Yunaningsih, A. (2020). *Pengaruh Komunikasi Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Indramayu*.
- Katz, & Khan. (2011). *The Social Psychology of Organization* (2nd ed.). John Wiley and Sons.
- Ludlow, R. (2010). *Komunikasi Efektif*. Andi.
- Marnat Groth. (2008). *Pengetesan dan Pemeriksaan Psikologi Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks
- McGuinness. (2014). *Anatomy & Physiology Therapy Basics* (4th ed.). Hodder Education pp.
- Muhyadi. (2016). *Sumbangan Karyawan Untuk Pengembangan Perusahaan*. Penerbit

Liberty.

Ngatman, Istiatin, & Djumali. (2018). Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, dan Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan pada CV Andalas Komputer Surakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 10, 421–428.

Pace, & Faules. (2015). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* (D. Mulyana (ed.)). PT. Remaja Rosdakarya.

Razy, M. A., & Dewi, N. A. (2020). *Pengaruh Komunikasi Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Pada PT. Milano Kebun Marbau Labuhan Batu Utara*. 686.

Reichheld. (2011). *The Loyalty Effect*. Harvard Business School Press.

Rogers. (2013). *diffusion of innovation* (5th ed.). Free Press.

Saydam. (2016). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan*. Djambaran.

Siagian, S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

Smith, & Rupp. (2013). *Strategic Online Customer Decision Making : Leveraging The Transformational Power of The Internet*. Online Information Review.

Steers, R. M., & Porter, L. W. (2011). *Employee-Organization Linkages*. South-Western Cengage Learning.

- Sudimin. (2013). *Manajemen & Usahawan Indonesia*. Whistleblowing, Dilema Loyalitas dan Tanggung Jawab Publik.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tamiang, A. (2020). *Pengaruh komunikasi, lingkungan kerja, komitmen organisasi terhadap loyalitas kerja pegawai dinas pemberdayaan masyarakat dan kampung, pemberdayaan perempuan dan keluarga berencana kabupaten aceh tamiang*. 80–91.
- Uchjana, O. (2015). *Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi*. PT. Citra Aditia Bakti.
- Wibowo, B. K. (2011). *Pengaruh Komunikasi, Motivasi Kerja dan Loyalitas terhadap Kinerja Guru Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Rumpun Bisnis Sekota Semarang*. 000(2), 36–47.
- Yani. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mitra Wacana Media.