

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN  
PADA KANTOR PUSAT PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KABUPATEN INDRAMAYU**

**THE EFFECT OF COMMUNICATION ON EMPLOYEES' LOYALTY  
AT THE HEAD OFFICE OF REGIONAL WATER COMPANY (PDAM)  
OF INDRAMAYU REGENY**

**Ayu Praga Kartini, Ayu Yunaningsih**  
Program Studi Magister Manajemen  
Pascasarjana Universitas Langlangbuana

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis ; komunikasi, dan loyalitas karyawan, besarnya Pengaruh Komunikasi terhadap Loyalitas Karyawan secara parsial Pada Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Indramayu. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan metode verifikasi. Variabel bebas adalah komunikasi sedangkan variabel terikatnya adalah loyalitas karyawan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, penelitian kepustakaan dan kuesioner. Metode analisis menggunakan analisis jalur (path analysis), uji validitas dan reliabilitas, uji t, dengan menggunakan SPSS for Windows 21 Version. Berdasarkan analisis penelitian diperoleh hasil sebagai berikut ; komunikasi berada pada kategori baik, loyalitas karyawan berada pada kategori baik, komunikasi berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap loyalitas karyawan.

**Kata Kunci:** Komunikasi dan Loyalitas Karyawan

***ABSTRACT***

*This study aims to find out and analyze; communication, and employee loyalty, the magnitude of the effect of Communication on Employee Loyalty partially at the Head Office of the Regional Water Supply Company (PDAM) of Indramayu Regency. The research method used is descriptive method and verification method. The independent variable is communication while the dependent variable is employee loyalty. Data collection techniques using interviews, library research and questionnaires. The method of analysis uses path analysis, validity and reliability, t test, using SPSS for Windows 21 Version. Based on the research analysis the following results were obtained; communication is in the good category, employee loyalty is in the good category, communication has a significant and positive effect on employee loyalty.*

**Keywords:** *Communication and Employee Loyalty*

**LATAR BELAKANG**

Manajemen sumber daya manusia menurut Bohlarander dan Snell (2010:4) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah 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

memberi imbalan kepada mereka atas usahanya bekerja.

Komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting bagi perusahaan, karena untuk menggerakkan segala daya potensi tenaga kerja yang ada kearah kemanfaatan optimal untuk pencapaian tujuan perusahaan yang maksimal. Komunikasi tidak lahir dengan sendirinya, melainkan melalui proses dan semangat keseluruhan warga yang menjadi anggota organisasi.

Dari kutipan Saydam (2012:395) dikatakan bahwa Loyalitas Karyawan tidak muncul dengan sendirinya, akan tetapi terdapat beberapa faktor yang mempengaruhinya, yaitu: sistem kompensasi yang kurang menjamin ketenagakerjaan, waktu yang kurang fleksibel, rendahnya komunikasi dan motivasi kerja pegawai, struktur yang kurang jelas sehingga tugas dan tanggungjawab kurang jelas, rancangan dan pemberdayaan kerja yang kurang baik sehingga dirasa kurang menantang, rendahnya kualitas manajemen yang terlihat pada kurangnya perhatian terhadap kepuasan pegawai, rendahnya kemampuan kerja atasan yang tidak dapat mendukung hasilnya kerjasama tim dan kurang terbukanya kesempatan untuk mengembangkan karier.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Seberapa besar Pengaruh Komunikasi pada Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Indramayu
2. Seberapa besar Pengaruh Loyalitas Karyawan pada Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Indramayu

### **Pengertian Komunikasi**

Menurut A.A Prabu Mangkunegara (2015:145) komunikasi adalah: "Proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian seseorang kepada orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud".

Komunikasi dikemukakan oleh (Widjaya, 2010:20) sebagai berikut: "Komunikasi pada umumnya diartikan sebagai hubungan atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan masalah hubungan atau dapat diartikan sebagai saran tukar menukar pendapat atau sebagai kontak antara manusia secara individu ataupun kelompok"

Menurut Harold Laswell (2012 : 69-71) cara terbaik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan "*who says what in which channel to whom with what effect*" dengan memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

#### **1. Sumber (source)**

Nama lain dari sumber adalah sender, communicator, speaker, encoder atau originator. Merupakan pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, sumber bisa saja berupa individu, kelompok, organisasi, perusahaan bahkan negara.

#### **2. Pesan (message)**

Merupakan seperangkat simbol verbal maupun non verbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud dari sumber (source)

#### **3. Saluran (channel)**

Merupakan alat atau wahana yang digunakan sumber (source) untuk menyampaikan pesannya kepada penerima, saluranpun merujuk pada bentuk pesan dari cara penyajian pesan.

#### **4. Penerima (receiver)**

Nama lain dari penerima adalah destination, communicant, decoder, audience, listener dan interpreter dimana penerima merupakan orang yang menerima pesan dari sumber

#### **5. Efek (effect)**

Merupakan apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut.

### **Teori Loyalitas Karyawan**

Pengertian Loyalitas Karyawan menurut Hasibuan (2013: 95) mengemukakan bahwa: "Kesetiaan

dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggungjawab". Menurut Saydam (2012:123) Loyalitas Karyawan adalah "tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang dipatuhi dengan penuh kesadaran dan tanggungjawab yang harus dibuktikan dalam sikap dan tingkah laku sehari-hari serta dalam perbuatan melaksanakan tugas"

Menurut Saydam (2012:125) Aspek Loyalitas Karyawan adalah sebagai berikut:

### **1. Ketaatan/Kepatuhan**

Kesanggupan seorang karyawan dalam menaati segala peraturan yang berlaku serta sanggup ditindak ketika melanggar larangan yang ditentukan

Ciri-ciri Ketaatan adalah:

- Mentaati segala peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku
- Mentaati perintah kedinasan yang diberikan atasan yang berwewenang dengan baik.
- Selalu mentaati jam kerja yang sudah ditentukan
- Selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya.

### **2. Tanggung Jawab**

Kesanggupan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan baik, tepat waktu, serta berani mengambil resiko untuk keputusan yang dibuat atau tindakan yang dilakukan.

Ciri-ciri tanggung jawab tersebut adalah:

- Dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu
- Selalu menyimpan atau memelihara barang-barang kantor dengan sebaik-baiknya
- Mengutamakan kepentingan kantor dari kepentingan golongan
- Tidak pernah berusaha mencampurkan kesalahan yang dibuatnya kepada orang lain.

### **3. Pengabdian**

Yaitu sumbangan pemikiran dan tenaga secara ikhlas kepada perusahaan dengan melakukan pekerjaannya dengan sepenuh hati untuk kemajuan perusahaan

### **4. Kejujuran**

Kesanggupan seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan.

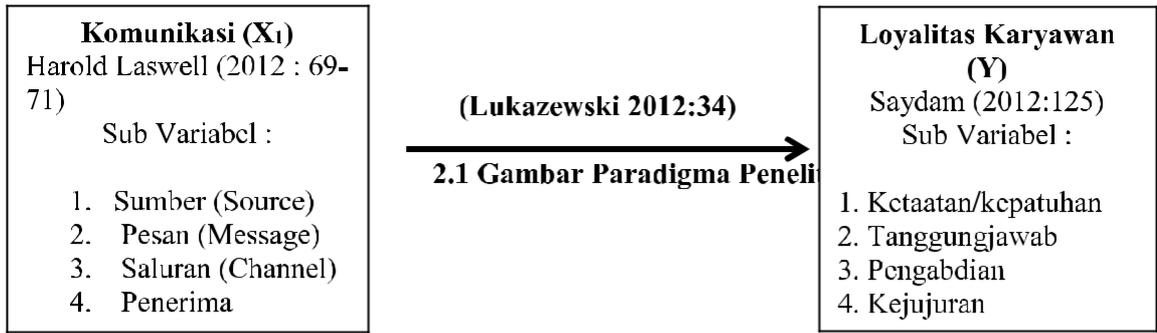
Seorang pegawai yang jujur memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- Selalu melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan tanpa merasa dipaksa
- Tidak menyalahgunakan wewenang yang ada padanya
- Melaporkan hasil pekerjaan kepada atasan apa adanya

### **Pengaruh Komunikasi Terhadap Loyalitas Karyawan**

Menurut Lukazewski (2012:34) kecukupan dalam praktek manajemen yang berkelanjutan adalah dimensi manusia. Disaat baik atau buruk, terdapat sedikit pemahaman yang benar mengenai hubungan antara manajer, karyawan dan interaksi antara manajer dengan karyawan. Jika ditemukan adanya masalah, maka semua orang akan mengakui bahwa penyebabnya adalah masalah komunikasi, hal ini akan berdampak luas bagi kehidupan berorganisasi. Sebaliknya komunikasi yang baik akan dapat berdampak baik dalam meningkatkan kerjasama dan loyalitas karyawan.

Dari pemaparan tersebut maka paradigma hubungan antara Komunikasi dan Loyalitas karyawan adalah sebagai berikut:



**Hipotesis**

Sugiono (2017:51) Hipotesis merupakan jawaban sementara atau dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan ataupun pernyataan

Berdasarkan pada landasan teori dan kerangka pemikiran di atas maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut:

1. Terdapat Pengaruh yang signifikan antara Komunikasi Terhadap

- Loyalitas Karyawan Pada Kantor Pusat PDAM Kabupaten Indramayu
2. Terdapat Pengaruh yang signifikan antara Pemberdayaan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Kantor Pusat PDAM Kabupaten Indramayu
  3. Terdapat Pengaruh yang signifikan antara Komunikasi dan Pemberdayaan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Kantor Pusat PDAM Kabupaten Indramayu

**METODE PENELITIAN**

**Desain Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiono (2017:11) metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu

variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Sedangkan metode penelitian verifikatif adalah penelitian yang menguji hipotesis dengan cara mengumpulkan data dari lapangan.

**3.1.1 Operasionalisasi Variabel**

**Tabel 3.1  
Operasionalisasi Variabel**

| No | Variabel                     | Sub Variabel | Konsep Variabel   | Indikator | Ukuran | Skala | No Angket |
|----|------------------------------|--------------|---|-----------|--------|-------|-----------|
| 1. | Komunikasi (X <sub>1</sub> ) |              | Cara terbaik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan “who says what in which channel to whom with what effect” |           |        |       |           |

| No | Variabel | Sub Variabel                                     | Konsep Variabel  | Indikator   | Ukuran   | Skala   | No Angket |
|----|----------|--|--|---|--|---------|-----------|
|    |          |  | Menurut Harold Laswell (2012 : 69-71)  |   |  |         |           |
|    |          | Sumber (Source) Harold Laswell (2012 : 69-71)    | Orang yang mengirimkan pesan   | 1. Pengetahuan yang dimiliki pengirim mengenai pesan yang disampaikan kepada penerima | a. Tingkat pengetahuan yang dimiliki pengirim mengenai pesan yang disampaikan kepada penerima telah sesuai dengan yang diharapkan                  | Ordinal | 1         |
|    |          |  |  | Bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi   | b. Tingkat kejelasan bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi telah sesuai dengan yang diharapkan   | Ordinal | 2         |
|    |          | 2. Pesan (Message) Harold Laswell (2012 : 69-71) | Apa yang dikomunikasikan atau hasil penulisan sandi, berisi lambang verbal dan non verbal yang diciptakan untuk menyampaikan makna kepada penerima | 1. Penyampaian pesan secara langsung  | a. Tingkat penyampaian pesan secara langsung dari atasan kepada bawahan berupa perintah melaksanakan pekerjaan telah sesuai dengan yang diharapkan | Ordinal | 3         |
|    |          |  |  | Penyampaian pesan secara tidak langsung   | b. Tingkat seringnya mendapatkan informasi melalui surat pemberitahuan   | Ordinal | 4         |

| No | Variabel | Sub Variabel   | Konsep Variabel  | Indikator   | Ukuran  | Skala   | No Angket |
|----|----------|--|--|---|---|---------|-----------|
|    |          |  |  |   | n dari pimpinan telah sesuai dengan yang diharapkan   |         |           |
|    |          | 3. Saluran (Channel) Harold Laswell (2012 : 69-71)   | Media untuk menyampaikan pesan   | Pemilihan media komunikasi  | a. Tingkat menguasai media yang digunakan telah dikuasai dengan baik  | Ordinal | 5         |
|    |          |  |  | Penyaringan dalam menginformasikan                                      | b. Tingkat penyaringan dalam menginformasikan pesan telah sesuai dengan yang diharapkan sebelum pesan itu disampaikan                                 | Ordinal | 6         |
|    |          | 4. Penerima (Receiver) Harold Laswell (2012 : 69-71) | Orang yang menerima pesan oleh sender  | 1. Mampu menerima dengan baik informasi yang disampaikan pengirim pesan | a. Tingkat memahami dan mengerti isi pesan yang disampaikan pengirim pesan dengan memberikan respon dan tanggapan telah sesuai dengan yang diharapkan | Ordinal | 7         |
|    |          | 5. Efek (Effect) Harold Laswell (2012 : 69-71)       | Tanggapan dari penerima terhadap pesan-pesan yang telah disampaikan pengirim pesan | 1. Memberikan tanggapan dari pengirim pesan                             | a. Tingkat dapat memberikan tanggapan dari pengirim pesan   | Ordinal | 8         |

| No | Variabel               | Sub Variabel                             | Konsep Variabel   | Indikator   | Ukuran  | Skala   | No Angket |
|----|------------------------|--|---|---|---|---------|-----------|
|    |                        |  |   |   | telah sesuai dengan yang diharapkan   |         |           |
| 2. | Loyalitas Karyawan (Y) |  | Loyalitas Karyawan adalah tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang dipatuhi dengan penuh kesadaran dan tanggungjawab yang harus dibuktikan dalam sikap dan tingkah laku sehari-hari serta dalam perbuatan melaksanakan tugas. Menurut Saydam (2012:123) |   |   |         |           |
|    |                        | 1.Ketaatan /kepatuhan Saydam (2012:123 ) | Kesanggupan seorang karyawan dalam menaati segala peraturan yang berlaku serta sanggup ditindak ketika melanggar larangan yang ditentukan   | 1.Mentaati segala peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku       | a. Tingkat kemampuan karyawan dalam menaati peraturan telah sesuai dengan yang diharapkan | Ordinal | 8         |
|    |                        |  |   | 2.Mentaati perintah kedinasan yang diberikan atasan yang berwenang dengan baik. | b. Tingkat kemampuan karyawan dalam menaati peraturan telah sesuai dengan yang diharapkan | Ordinal | 9         |

| No | Variabel | Sub Variabel                        | Konsep Variabel  | Indikator  | Ukuran  | Skala   | No Angket |
|----|----------|-------------------------------------|--|--|---|---------|-----------|
|    |          | 2. Tanggung jawab Saydam (2012:123) | Kesanggupan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan baik, tepat waktu, serta berani mengambil resiko untuk keputusan yang dibuat atau tindakan yang dilakukan. | 1. Dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu                         | a. Tingkat kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya telah sesuai dengan yang diharapkan                    | Ordinal | 10        |
|    |          |                                     |  | 2. Tidak pernah berusaha melemparkan kesalahan yang dibuatnya kepada orang lain. | b. Tingkat kemampuan karyawan dalam menyelesaikan permasalahan yang telah dibuatnya sudah sesuai dengan yang diharapkan | Ordinal | 11        |
|    |          | 3. Pengabdian Saydam (2012:123)     | Sumbangan pemikiran dan tenaga secara ikhlas kepada perusahaan   | 1. Melakukan pekerjaannya dengan sepenuh hati untuk kemajuan perusahaan          | a. Tingkat kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati telah sesuai dengan yang diharapkan         | Ordinal | 12        |
|    |          | 4. Kejujuran Saydam (2012:123)      | Kesanggupan seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan.  | 1. Tidak menyalahgunakan wewenang yang ada padanya                               | a. Tingkat kemampuan karyawan terhadap wewenang yang diberikan kepadanya telah sesuai                                   | Ordinal | 13        |

| No | Variabel | Sub Variabel | Konsep Variabel | Indikator  | Ukuran   | Skala   | No Angket |
|----|----------|--------------|-----------------|--|--|---------|-----------|
|    |          |              |                 |  | dengan yang diharapkan   |         |           |
|    |          |              |                 | 2. Melaporkan hasil pekerjaan kepada atasan apa adanya | b. Tingkat kemampuan karyawan dalam melaporkan hasil pekerjaan dengan sebenarnya telah sesuai dengan yang diharapkan | Ordinal | 14        |

### Metode Penarikan Sampel & Analisis

Dalam penelitian ini populasi diambil dari seluruh karyawan Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Indramayu yaitu sebanyak 127 Karyawan. Penentuan besar sampel secara acak menggunakan rumus Slovin: Jadi sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 56 Orang karyawan dari Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Indramayu yang akan dijadikan sampel dengan jumlah pertanyaan dari instrumen penelitian sebanyak 14 item.

Metode analisis data merupakan suatu cara untuk mengukur, mengolah dan menganalisis data tersebut. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna serta untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Dengan demikian, teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta menjawab masalah yang diajukan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Sejarah Singkat Perusahaan

Tahun 1932 Dibangunlah Instalasi Pengolahan Air Bersih di Indramayu dengan kapasitas pengolahan 20 L/dt,

sumber air baku saat itu diambil dari Kali Sindu Praja (sekarang kali tersebut berada di depan Kantor Pusat PDAM Kabupaten Indramayu), tetapi pada saat itu yang dapat menikmati air minum hanya dari kalangan elite dan para penjajah Belanda.

Tahun 1945 setelah Indonesia Merdeka, pengolahan air minum di Kabupaten Indramayu diserahkan dari Pemerintah Belanda kepada Pemerintah Republik Indonesia, dalam hal ini Dinas Air Minum Kabupaten Indramayu yang sekaligus sebagai pengelola.

Kemudian dalam pengembangannya, Tahun 1979 dibangunlah Instalansi Pengolahan Air berkapasitas 70 l/dt yang dikelola oleh Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Indramayu yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 021/KPTS/CK/III/1979 pada Tanggal 5 Maret 1979.

#### Pembahasan

#### Pelaksanaan Komunikasi di Kantor Pusat PDAM Indramayu

Dari apa yang peneliti teliti dan lihat dilapangan, pelaksanaan komunikasi pada kantor pusat PDAM Indramayu sudah

banyak mengalami kemajuan, karena hal sekecil apapun apabila dikomunikasikan dengan efektif dan terarah akan berimbas

baik kepada organisasi dan kepada perusahaan.

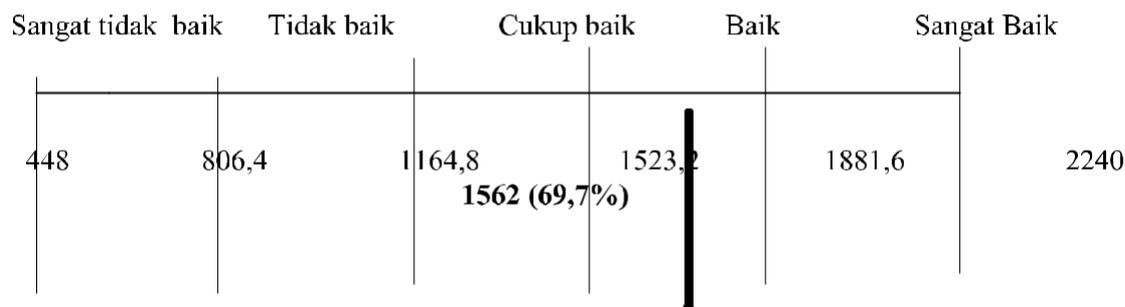
**Tabel 4.1**  
**Rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap Komunikasi (X<sub>1</sub>)**

| Item<br>Pertanyaan<br>n | Skor Jawaban |   |   |     |    |      |    |      |   |   | Jumlah skor | Kategori |
|-------------------------|--------------|---|---|-----|----|------|----|------|---|---|-------------|----------|
|                         | 1            |   | 2 |     | 3  |      | 4  |      | 5 |   |             |          |
|                         | F            | % | F | %   | F  | %    | F  | %    | F | % |             |          |
| 1                       | 0            | 0 | 0 | 0   | 28 | 50,0 | 28 | 50,0 | 0 | 0 | 196         | Baik     |
| 2                       | 0            | 0 | 1 | 1,8 | 28 | 50,0 | 27 | 48,2 | 0 | 0 | 194         | Baik     |
| 3                       | 0            | 0 | 0 | 0   | 30 | 53,6 | 26 | 46,4 | 0 | 0 | 198         | Baik     |
| 4                       | 0            | 0 | 1 | 1,8 | 28 | 50,0 | 27 | 48,2 | 0 | 0 | 194         | Baik     |
| 5                       | 0            | 0 | 0 | 0   | 30 | 53,6 | 26 | 46,4 | 0 | 0 | 194         | Baik     |
| 6                       | 0            | 0 | 1 | 1,8 | 27 | 48,2 | 28 | 50,0 | 0 | 0 | 195         | Baik     |
| 7                       | 0            | 0 | 1 | 1,8 | 28 | 50,0 | 27 | 48,2 | 0 | 0 | 194         | Baik     |
| 8                       | 0            | 0 | 0 | 0   | 27 | 48,2 | 29 | 51,8 | 0 | 0 | 197         | Baik     |
| <b>Jumlah</b>           |              |   |   |     |    |      |    |      |   |   | 1562        | Baik     |

Sumber : Data Primer (Kuesioner)

Berdasarkan data rekapitulasi tanggapan responden terhadap Komunikasi di atas, responden menanggapi kuesioner “Komunikasi” dengan jumlah skor 1562 atau

$1562/2240 \times 100\% = 69,7\%$  artinya responden menanggapi dengan klasifikasi “Baik”.



**Gambar 4.1**  
**Garis Kontinum Skor Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi**

Dengan demikian komunikasi pada Kantor Pusat PDAM Indramayu berada pada kategori Baik, artinya pengetahuan setiap karyawan mengenai pesan yang disampaikan sudah sesuai dengan yang diharapkan, sudah memahami media komunikasi yang diberikan dan dalam penyampaian pesan sudah sesuai dengan informasi yang benar.

**Pelaksanaan Loyalitas Karyawan pada Kantor Pusat PDAM Indramayu**

Pada saat ini Loyalitas Karyawan di Kantor Pusat PDAM Indramayu sudah menunjukkan perkembangan yang signifikan. Penghargaan tidak hanya berupa barang, tetapi karyawan menginginkan juga

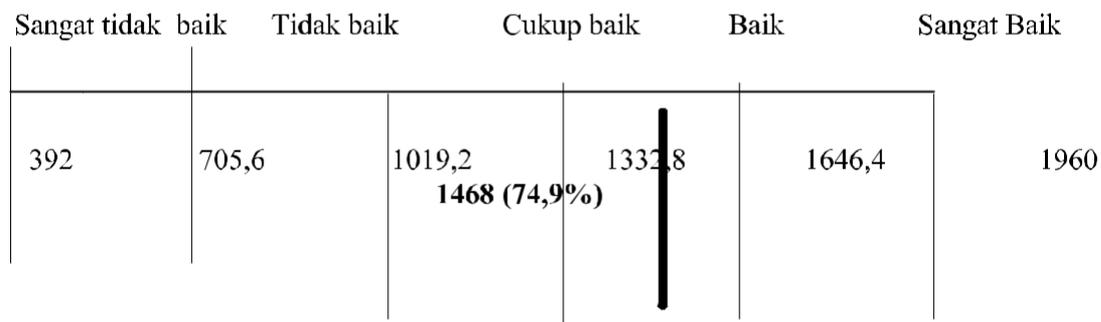
bentuk penghargaan dalam ucapan, yang akan membuat karyawan merasa lebih dihargai hingga selalu ada semangat dalam melakukan pekerjaan. Sekarang sudah dilakukan secara merata, tidak membedakan mana yang memiliki jabatan yang bagus atau tidak dan selalu

menganalisa keadaan dari karyawan untuk mengetahui kondisi dan tingkat kebutuhan para karyawan yang berbeda-beda.

**Tabel 4.2**  
**Rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap Loyalitas Karyawan**

| Item<br>Pertanyaan<br>n | Skor Jawaban |   |   |   |    |      |    |      |   |      | Jumlah<br>skor | Kategori   |
|-------------------------|--------------|---|---|---|----|------|----|------|---|------|----------------|------------|
|                         | 1            |   | 2 |   | 3  |      | 4  |      | 5 |      |                |            |
|                         | F            | % | F | % | F  | %    | F  | %    | F | %    |                |            |
| 1                       | 0            | 0 | 0 | 0 | 12 | 21,4 | 35 | 62,5 | 9 | 16,1 | 221            | Baik       |
| 2                       | 0            | 0 | 0 | 0 | 21 | 37,5 | 31 | 55,4 | 4 | 7,2  | 214            | Baik       |
| 3                       | 0            | 0 | 0 | 0 | 19 | 33,9 | 36 | 64,3 | 1 | 1,8  | 189            | Baik       |
| 4                       | 0            | 0 | 0 | 0 | 20 | 35,7 | 33 | 58,9 | 3 | 5,4  | 207            | Baik       |
| 5                       | 0            | 0 | 0 | 0 | 20 | 35,7 | 32 | 57,1 | 4 | 7,2  | 228            | SangatBaik |
| 6                       | 0            | 0 | 0 | 0 | 25 | 44,6 | 29 | 51,8 | 2 | 3,6  | 201            | Baik       |
| 7                       | 0            | 0 | 0 | 0 | 20 | 35,7 | 32 | 57,1 | 4 | 7,2  | 208            | Baik       |
| <b>Jumlah</b>           |              |   |   |   |    |      |    |      |   |      | 1468           | Baik       |

Sumber : Data Primer (Kuesioner)



**Gambar 4.2**  
**Garis Kontinum Skor Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Karyawan**

**Hasil Uji Validitas**

**1. Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi**

Nilai  $r_{tabel}$  untuk sampel (n) = 56 dengan signifikansi 5% adalah 0,254

**Tabel 4.3**  
**Uji Validitas Komunikasi**

**Item-Total Statistics**

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X1.1 | 16.30                      | 15.524                         | .322                             | .788                             |
| X1.2 | 14.88                      | 11.675                         | .610                             | .744                             |
| X1.3 | 16.36                      | 15.543                         | .318                             | .788                             |
| X1.4 | 14.84                      | 11.083                         | .711                             | .722                             |
| X1.5 | 16.36                      | 15.543                         | .318                             | .788                             |
| X1.6 | 14.84                      | 11.083                         | .711                             | .722                             |
| X1.7 | 14.88                      | 11.675                         | .610                             | .744                             |
| X1.8 | 16.30                      | 15.524                         | .322                             | .788                             |

Seluruh item pernyataan dalam variabel Komunikasi adalah Valid, karena nilai koefisien korelasinya berada diatas nilai  $r_{tabel}$

**2. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Karyawan**

Nilai  $r_{tabel}$  untuk sampel (n) = 56 dengan signifikansi 5% adalah 0,254

**Tabel 4.4**  
**Uji Validitas Loyalitas Karyawan**

**Item-Total Statistics**

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Y.1 | 10.20                      | 5.252                          | .368                             | .659                             |
| Y.2 | 10.45                      | 5.379                          | .334                             | .668                             |
| Y.3 | 10.45                      | 5.415                          | .351                             | .663                             |
| Y.4 | 10.39                      | 4.643                          | .486                             | .624                             |
| Y.5 | 10.43                      | 5.013                          | .490                             | .627                             |
| Y.6 | 10.52                      | 5.381                          | .265                             | .690                             |
| Y.7 | 10.43                      | 5.013                          | .490                             | .627                             |

Seluruh item pernyataan dalam variabel Loyalitas Karyawan adalah Valid,

karena nilai koefisien korelasinya berada diatas nilai  $r_{tabel}$

**Hasil Uji Reliabilitas**

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi**

**Tabel 4.5**  
**Uji Reliabilitas Komunikasi**  
**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .809             | 8          |

Variabel Komunikasi termasuk dalam kategori reliabilitas tinggi karena berada dalam rentang 0,70-0,90

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Karyawan**

**Tabel 4.6**  
**Uji Reliabilitas Loyalitas Karyawan**  
**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .686             | 7          |

Variabel Loyalitas Karyawan termasuk dalam kategori reliabilitas moderat karena berada dalam rentang 0,50 – 0,70

**Pengaruh Komunikasi terhadap Loyalitas Karyawan Secara Parsial**

**Tabel 4.7**  
**Uji Hipotesis Pengaruh Komunikasi Terhadap Loyalitas Karyawan**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant) | 18,148                      | 2,279      |                           | 7,965 | .000 |
| X1           | .209                        | .109       | .253                      | 2,105 | .000 |

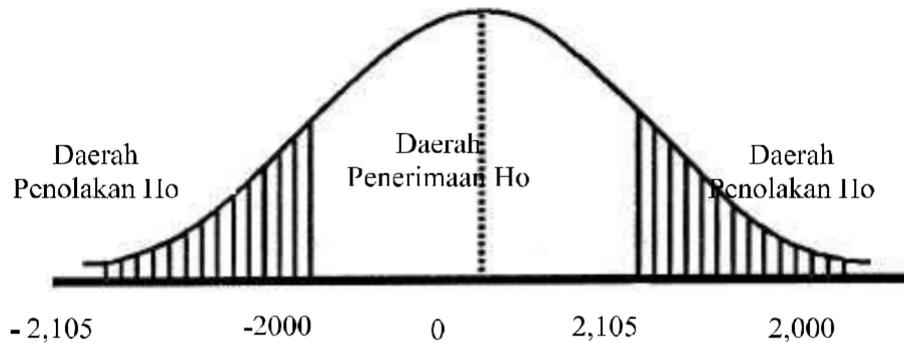
a. Dependent Variable: Y

Sumber : Olah Data Peneliti , 2018

Diperoleh nilai  $2,105 > 2,000$  , karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara statistik

adalah variabel  $X_1$  mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y. Hasil pengujian hipotesis tersebut dapat digambarkan dalam grafik sebagai berikut:

**Grafik 4.4**  
**Analisis Uji Hipotesis dua pihak  $X_1$  terhadap Y**



**Analisa Jalur Pengaruh Komunikasi Terhadap Loyalitas Karyawan**  
Hasil total pengaruh langsung (*direct effect*) dan tidak langsung (*indirect effect*) variabel

komunikasi ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Karyawan ( $Y$ ) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Analisa jalur Pengaruh Komunikasi Terhadap Loyalitas Karyawan**

| Variabel             | Interpretasi Analisis Jalur                | Proses Perhitungan                | Besarnya Pengaruh |
|----------------------|--|-----------------------------------|-------------------|
| Komunikasi ( $X_1$ ) | Pengaruh Langsung ke Y                     | $0,253^2$                         | 0,064             |
|                      | Pengaruh Tidak Langsung Melalui $X_2$ ke Y | $0,253 \times 0,275 \times 0,981$ | 0,068             |
|                      | <b>Total Pengaruh</b>                      |                                   | 0,132             |

Besarnya kontribusi Komunikasi ( $X_1$ ) mempengaruhi Loyalitas Karyawan ( $Y$ ), adalah:

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh langsung } X_1 \text{ ke } Y &= (p_{yx_1})^2 \\ &= 0,253^2 \\ &= 0,064 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh tidak langsung melalui } X_2 &= [(p_{yx_1}) \times (r_{x_1x_2}) \times (p_{yx_2})] \\ &= [(0,253) \times (0,981) \times (0,275)] \\ &= 0,068 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Total Pengaruh} &= 0,064 + (0,068) \\ &= 0,132 \text{ atau } 13,2\% \end{aligned}$$

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai variabel Komunikasi diketahui bahwa responden menilai komunikasi pada Kantor Pusat PDAM Indramayu berada pada kategori Baik, artinya pengetahuan setiap karyawan mengenai pesan yang disampaikan sudah sesuai dengan yang diharapkan, sudah memahami media

komunikasi yang diberikan dan dalam penyampaian pesan sudah sesuai dengan informasi yang benar.

2. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Loyalitas Karyawan bahwa responden menilai Loyalitas Karyawan pada Kantor Pusat PDAM Indramayu berada pada kategori Baik, artinya tingkat kemampuan karyawan dalam mentaati

peraturan, tingkat dalam menaati perintah kedinasan, tingkat dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, tingkat dalam menyelesaikan permasalahan, tingkat dalam kemampuan karyawan melaksanakan pekerjaan, tingkat dalam pemberian wewenang dan tingkat dalam melaporkan hasil pekerjaannya telah sesuai dengan yang diharapkan

3. Komunikasi berpengaruh terhadap loyalitas karyawan, dimana berdasarkan analisis perhitungan dalam penelitian ini positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas karyawan pada kantor pusat PDAM Indramayu, yang berarti komunikasi yang baik dan efektif dapat meningkatkan loyalitas bagi karyawannya.

## 5.2 Saran

1. Komunikasi pada Kantor Pusat PDAM Indramayu diharapkan agar lebih baik lagi karena komunikasi didalam suatu perusahaan memiliki peran yang penting. Pada Kantor Pusat PDAM Indramayu masih ada beberapa karyawan yang belum dapat berkomunikasi dengan baik dikarenakan menggunakan alat komunikasi dengan fitur lama, diharapkan dengan komunikasi yang baik maka tujuan akan tercapai

2. Loyalitas Karyawan pada Kantor Pusat PDAM Indramayu pada saat ini sudah baik, hal ini dapat dilihat dari kepedulian pimpinan kepada lini bawah yang selama ini terabaikan. Hal-hal kecil yang akan berdampak besar pada perusahaan sebaiknya dijaga dengan baik agar perusahaan dapat mencapai tujuannya. Rasa memiliki karyawan kepada perusahaan akan semakin tinggi dan loyal apabila pimpinan selalu meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan dan saran karyawan untuk perusahaan.

3. Bagi pihak perusahaan diharapkan agar dapat memaksimalkan loyalitas dari karyawan kepada perusahaan, karena untuk mencapai loyalitas dan tujuan perusahaan diperlukan komunikasi yang baik dari

karyawan dan dari perusahaan, ketika komunikasi berjalan dengan seimbang maka loyalitas karyawan akan meningkat.. Loyalitas Karyawan pada Kantor Pusat PDAM Indramayu pada saat ini sudah baik, hal ini dapat dilihat dari kepedulian pimpinan kepada lini bawah yang selama ini terabaikan. Hal-hal kecil yang akan berdampak besar pada perusahaan sebaiknya dijaga dengan baik agar perusahaan dapat mencapai tujuannya. Rasa memiliki karyawan kepada perusahaan akan semakin tinggi dan loyal apabila pimpinan selalu meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan dan saran karyawan untuk perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

*Prabu Mangkunegara, A.Anwar.* Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2013.

*Nitiseminto, Alex S.* Manajemen Sumber Daya Manusia, Ghalia Indonesia, Jakarta 2010

*Widjaya, Budi.* Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Keempat, BPFE, Yogyakarta, 2012

*Bohlarander & Snell,* Metode Penelitian Survey, Jakarta LP3ES 2010

*Faustino, Cardoso G.* Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta, Andi Offset 2012.

*Saydam, Gauzali.* Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Yogyakarta, BPFE 2012

*Laswell, Harold* Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi (edisi revisi), PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2012

*Kanter dalam Debora,* Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Gramedia Utama, 2010.

*Hasibuan, Malayu S.P.* Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta, 2012

*Panggabean, Mutiara S.* Organisasi dan Motivasi, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2014.

*Hasibuan, Malayu S.P.* Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah, Edisi Revisi, Jakarta, Bumi Aksara 2010  
*Lee ,Oey Liang* .Pengantar Manajemen, Salemba Empat, Jakarta, 2010.  
*Robbins , Stephen P Robbins.* Manajemen: The Essential, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2010.

*Sugiyono,* Statistik Untuk Penelitian, Alfabeta, Bandung, 2017.  
*Ndraha, Taliziduhu* .Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia, Jakarta, Rineka Cipta, 1999  
*Widjaja ,H.A.W,* Komunikasi dan Hubungan Masyarakat, Bumi Aksara, Jakarta. 2010