

Analisis Hubungan antara Komunikasi Internal dan Loyalitas Pegawai Organisasi Sektor Publik dengan dimediasi oleh Keterlibatan, Kepercayaan, dan Kepuasan Kerja (Studi Empiris pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai) = Analysis of the Relationship between Internal Communication and Employee Loyalty in the Public Sector Organization mediated by Employee Engagement, Employee Trust, and Job Satisfaction (Empirical Study on the Directorate General of Customs and Excise)

Denny Prasetya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920545917&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini berupaya mengisi celah penelitian terkait dengan loyalitas pegawai pada konteks organisasi sektor publik dan dari perspektif komunikasi dengan melihat hubungan antara komunikasi internal dan loyalitas pegawai dengan dimediasi oleh keterlibatan, kepercayaan, dan kepuasan kerja. Penelitian dilakukan di organisasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) yang sedang mengalami peningkatan pada tren pengunduran diri pegawai dalam beberapa tahun terakhir. Didasarkan pada Teori Pertukaran Sosial, loyalitas pegawai dilihat sebagai hubungan pertukaran yang terjadi antara pegawai dengan organisasi tempat mereka bekerja. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui survei kepada 376 pegawai DJBC yang tersebar di seluruh wilayah Republik Indonesia. Hasil survei dianalisis dengan metode Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS) menggunakan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3. Hasil penelitian menemukan bahwa komunikasi internal memiliki hubungan langsung positif yang sangat signifikan dengan keterlibatan, kepercayaan, dan kepuasan kerja. Komunikasi internal juga memiliki hubungan tidak langsung yang signifikan dengan loyalitas pegawai melalui keterlibatan sebagai mediator. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa beberapa aspek pada praktik komunikasi internal DJBC seperti arus informasi, transparansi, dan dukungan interaktif dapat mendorong pertukaran dari pegawai berupa peningkatan loyalitas dan intensi untuk bertahan di organisasi.

.....This thesis seeks to fill the research gap related to employee loyalty in the context of public sector organizations and communication perspective by determining the relationship between internal communication and employee loyalty mediated by employee engagement, employee trust, and job satisfaction. This research was conducted at the Directorate General of Customs and Excise (DGCE) due to the increasing number of employee's resignation. Based on the Social Exchange Theory, employee loyalty is seen as an exchange relationship that occurs between employees and the organization. The research used quantitative approach through a survey of 376 DGCE employees from various city and province of Republic of Indonesia. The research method employed was Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS) using SmartPLS 3 software for data analysis. The findings indicate that internal communication has a direct positive relationship with employee engagement, employee trust, and job satisfaction. Internal communication also has an indirect positive relationship with employee loyalty mediated by employee engagement. The research results revealed that several aspects of DGCE's internal communication practices such as information flow, transparency, and interactive support can encourage exchanges from employees in the form of increased loyalty and intention to stay in the organization.