

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi dan sumber daya manusia menjadi hal-hal yang tidak dapat dipisahkan sebagai salah satu pendorong keberhasilan sebuah perusahaan atau organisasi (Hartini, Wijata, Siregar, Charina dan Ginting, 2023). Komunikasi memiliki peran yang penting karena mengiringi keberhasilan para penggeraknya di perusahaan. Salah satu bagian dari komunikasi, yakni *interpersonal communication* menjadi bagian dari proses seseorang bertukar informasi, ide, perasaan, serta pendapat. *Interpersonal communication* mengacu pada bentuk interaksi verbal dan non-verbal yang dilakukan oleh dua atau lebih dari dua orang (Devito, 2016:26). *Interpersonal communication* juga dilakukan dengan tujuan untuk bertukar informasi, hal-hal yang berkaitan dengan emosional (perasaan), dan makna yang disampaikan melalui pesan yang bersifat verbal maupun non-verbal (Wello dan Novia dalam Amalia, Karuppaiah, Hassan, dan Patak, 2023).

Interpersonal communication memiliki keterkaitan erat dengan sumber daya manusia melalui interaksi antar karyawan (Hartini, *et al.*, 2023). *Interpersonal communication* dapat membantu seseorang memperoleh pengetahuan dan informasi yang benar untuk mengembangkan keterampilan dan membangun hubungan sosial secara efektif (Amalia, *et al.*, 2023). Keterkaitan ini dinilai dapat mendorong terciptanya lingkungan kerja yang positif, meningkatkan moral dan produktivitas, dan mengurangi kesalahpahaman karena melalui *interpersonal communication*, masing-masing pihak dapat secara langsung merekam emosi partisipan lainnya (Hartini, *et al.*, 2023). *Interpersonal communication* juga melibatkan sumber daya manusia karena dapat menciptakan hubungan hangat dan bersahabat melalui interaksi saat bekerja sama dan saling membantu (Amalia, *et al.*, 2023).

Interpersonal communication merupakan salah satu bentuk interaksi yang sesuai dalam mendorong adanya interaksi antar karyawan. Pernyataan tersebut sejalan dengan (Amalia, *et al*, 2023) yang menjelaskan bahwa sebuah organisasi atau perusahaan membutuhkan komunikasi interpersonal yang efektif yang berkontribusi untuk meningkatkan performa perusahaan. Efektifitas *interpersonal communication* dinilai sangat penting bagi perusahaan karena mendorong banyaknya hasil dalam bentuk pertukaran informasi hingga rasa saling pengertian (Amalia, *et al*, 2023). Efektivitas pada *interpersonal communication* terdiri dari keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan (Devito, 2016).

Interpersonal communication yang efektif menjadi aspek penting dalam membangun hubungan antara satu sama lain, seperti hubungan antar manajer, para karyawan, dan hubungan lainnya (Maslikha, Fauzi, Sutomo, dan Fakhruddin, 2022). Amalia dan peneliti lainnya (2023) menjelaskan salah satu dampak efektivitas *interpersonal communication* akan menjadikan lebih besarnya nilai *employee engagement*. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan yang mengatakan bahwa rendahnya *interpersonal communication* yang terjalin di lingkungan perusahaan akan mengakibatkan rendahnya nilai *employee engagement* (Macleod dan Clarke dalam Maslikha, *et al*, 2022).

Employee engagement menjadi salah satu kontribusi yang sangat penting bagi perusahaan karena berkaitan dengan karyawan sebagai penggerak utama (Maslikha, *et al*, 2022). Karyawan dengan *employee engagement* yang tinggi akan memiliki angka produktivitas yang tinggi dan dengan senang hati menghabiskan waktu yang lebih lama untuk melakukan sebuah pekerjaan (Maslikha, *et al*, 2022). *Employee engagement* merupakan suatu hal yang positif dan berkaitan dengan keadaan pikiran (Putri, Nimran, Rahardjo, dan Wilopo, 2021). *Employee engagement* dapat menjadi pendorong seseorang untuk bekerja lebih giat yang nantinya dapat menghasilkan kinerja yang memuaskan (Muliana dan Rahmi,

2019). *Employee engagement* memiliki 3 dimensi diantaranya *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Schaufeli dan Bakker dalam Yustrilia, Sujarwo, Rofiq, Ratmawati, dan Satriyo, 2022).

Employee engagement dikaitkan dengan hasil positif *interpersonal communication* karena *interpersonal communication* yang dibangun di perusahaan juga akan mengakibatkan tinggi rendahnya *employee engagement* (Khalimah, 2021; Ponti, 2019; dalam Maslikha, *et al*, 2022). *Interpersonal communication* dinilai dapat mendorong peningkatan nilai *employee engagement* karena *Interpersonal communication* yang baik akan meningkatkan *employee engagement* dan sebaliknya, rendahnya kemampuan komunikasi interpersonal dapat menurun dengan berkurangnya *employee engagement* (Hartini, *et al*, 2023).

Employee engagement berkaitan lingkungan perusahaan yang di dalamnya mencakup hubungan internal yang berkaitan dengan komunikasi. *Interpersonal communication* menjadi salah satu bentuk komunikasi yang ada di perusahaan dan berperan penting sebagai jembatan di antara keduanya. Hal ini ditegaskan dari *Interpersonal communication* yang akan meningkatkan kualitas hubungan kerja, meningkatkan loyalitas dan keterlibatan karyawan, serta efisiensi perusahaan karena mengelola perusahaan tanpa adanya komunikasi dinilai akan sangat sulit (Parakhina dan Bannikov, 2021).

Interpersonal communication berkaitan dengan *employee engagement* karena seorang karyawan dengan nilai *employee engagement* yang tinggi cenderung memiliki hubungan baik antar karyawan di perusahaan. Amalia dan peneliti lainnya (2023) juga menjelaskan bahwa *interpersonal communication* yang dilakukan pada saat *work from home* memperlihatkan adanya hubungan baik antar sesama karyawan, keterlibatan karyawan, dan meningkatnya kerja sama tim. Keterkaitan ini juga dinilai meningkatkan kontribusi dan komitmen karyawan yang nantinya dapat menciptakan hubungan positif di dalam perusahaan.

Penelitian terdahulu terkait *interpersonal communication* dan *employee engagement* dilakukan Maslikha, Fauzi, Sutomo, dan Fakhruddin (2022) membahas terkait faktor-faktor yang mempengaruhi *employee engagement* dan *job performance* melalui beberapa variabel, yakni *interpersonal communication* dan *organizational trust*. Penelitian ini dilakukan melalui metode kualitatif dan *library research* dan menjelaskan bahwa salah satu tantangan *interpersonal communication* adalah *employee engagement*. Hal ini disebabkan karena *interpersonal communication* mendorong terciptanya hubungan baik antar rekan kerja, sehingga penelitian ini juga menilai kurangnya *interpersonal communication* dapat menghasilkan nilai *employee engagement* yang rendah.

Hartini, Wijaya, Siregar, Charina, dan Ginting (2023) pada penelitiannya membahas terkait *employee engagement* yang ditinjau dari *interpersonal communication* pada karyawan. Penelitian dilakukan melalui metode kuantitatif dan mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *employee engagement* dan *interpersonal communication*. Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa *interpersonal communication* meningkat dengan *employee engagement* dan sebaliknya.

Amalia, Karuppaiah, Hassan, dan Patak (2023) pada penelitiannya terkait *interpersonal communication* terhadap *employee performance* pada saat *work from home* melalui metode kualitatif. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa implementasi *interpersonal communication* akan membentuk hubungan yang baik antar karyawan, meningkatkan *employee engagement*, dan membentuk kerja sama tim yang baik. Selain itu, penelitian ini juga menyimpulkan bahwa *interpersonal communication* yang efektif mempengaruhi kinerja baik yang dihasilkan.

Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan adanya keterkaitan antara *interpersonal communication* yang mendorong nilai *employee engagement* yang tinggi. *Interpersonal communication* akan mendorong karyawan memiliki keterbukaan, hubungan baik yang positif dan saling mendukung, serta membentuk

adanya *feedback* untuk mendukung satu sama lain. Penelitian tersebut juga menjelaskan *interpersonal communication* akan membuat karyawan memiliki hubungan dan kerja sama tim yang baik, sehingga karyawan akan merasa terapresiasi. Hal ini memungkinkan adanya pengaruh pada tinggi rendahnya nilai *employee engagement*.

Aliya dan Saragih (2020) pada penelitiannya membahas terkait kepuasan kerja, *work-life balance*, dan lingkungan kerja. Penelitian ini menjelaskan karyawan PT Telkom Indonesia, Tbk Regional III memiliki skor dengan kategori yang baik pada kepuasan kerja sebesar 82,29%, *work-life balance* sebesar 86,79%, dan lingkungan kerja sebesar 83,81%. Pada penelitian ini, indikator tertinggi menunjukkan adanya komunikasi dengan rekan kerja atau karyawan yang berjalan dengan baik. Hal ini dapat diartikan bahwa perusahaan telah memperhatikan lingkungan kerja yang baik bagi para karyawan.

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan, karyawan PT Telkom Indonesia, Tbk Regional III telah mengimplementasikan *interpersonal communication* dengan baik, khususnya pada komunikasi sesama karyawan. Akan tetapi, para karyawan cenderung melakukan interaksi hanya di unit kerja mereka masing-masing, sehingga lingkungan kerja di perusahaan kemungkinan belum secara optimal melakukan optimalisasi pada *interpersonal communication*, khususnya komunikasi antar karyawan di dalam perusahaan.

Wardani (2021) pada penelitiannya membahas terkait *employee engagement*, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Penelitian ini menjelaskan bahwa nilai *employee engagement* dengan nilai kinerja karyawan PT Telkom Indonesia, Tbk Regional III mengalami penurunan selama lebih dari 3 tahun berturut-turut. Hal ini berkaitan dengan penelitian yang menjelaskan bahwa *employee engagement* seharusnya dapat menjadi faktor pendorong untuk menghasilkan kinerja yang memuaskan (Muliana dan Rahmi, 2019). Dengan kata

lain, penurunan nilai kinerja karyawan dipengaruhi oleh nilai *employee engagement*.

Selain dikaitkan dengan kinerja karyawan, terdapat penelitian lain yang menjelaskan rendahnya *interpersonal communication* yang terjalin di lingkungan perusahaan akan mengakibatkan rendahnya nilai *employee engagement* (Macleod dan Clarke dalam Maslikha, et al, 2022). Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti menilai penurunan nilai *employee engagement* karyawan PT Telkom Indonesia, Tbk Regional III kemungkinan dipengaruhi oleh *interpersonal communication*. Oleh karena itu, penelitian ini penting dikaji untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *interpersonal communication* dalam mempengaruhi *employee engagement* di PT Telkom Indonesia, Tbk Regional III.

Peneliti juga melihat PT Telkom Indonesia, Tbk sebagai perusahaan yang berhasil meraih banyak prestasi, seperti *Forbes 2022 World's Best Employer* yang mengumumkan bahwa PT Telkom Indonesia berhasil menempati ranking 153 dan 299 pada 2021 sebagai perusahaan satu-satunya di Indonesia. PT Telkom Indonesia juga meraih prestasi dari *Great Place to Work Institute* melalui survey yang dilakukan pada 5000 karyawan dengan metode *Trust Index Survey*. PT Telkom Indonesia berhasil menjadi perusahaan BUMN pertama yang meraih sertifikasi GPTW dengan nilai 91% karena berhasil menunjukkan pengelolaan yang baik pada pengembangan karir serta pada sumber daya manusia.



Gambar 1. 1 Pemberitaan World's Best Employer PT Telkom Indonesia

Sumber: Website telkom.co.id



Gambar 1. 2 Pemberitan Sertifikasi Great Place to Work PT Telkom

Sumber: Website telkom.co.id

Penelitian ini dikaji dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *interpersonal communication* terhadap *employee engagement* di PT Telkom Indonesia, Tbk Regional III. Kebaruan penelitian terdapat pada perbedaan fokus dan objek penelitian pada penelitian terdahulu menjadikan adanya perbedaan pada hasil pembahasan dari penelitian. Penelitian terdahulu terkait *interpersonal communication* dan *employee engagement* lebih banyak membahas *job performance*, budaya organisasi, dan *employee performance*. Selain itu, belum ada penelitian yang menghubungkan antara *interpersonal communication* terhadap *employee engagement* di PT Telkom Indonesia, Tbk Regional III.

Penelitian ini akan dilakukan dengan metode kuantitatif melalui survei dan dijabarkan dengan analisis deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Telkom Indonesia, Tbk Regional III yang berjumlah 357 dan sampel penelitian sebanyak 100 karyawan yang diambil melalui teknik *simple random sampling*. Validasi penelitian ini dilakukan dengan melakukan uji pada item-item pernyataan tiap variabel menggunakan SPSS versi 25 dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas. Hasil penelitian ini akan disajikan

dengan judul “Pengaruh *Interpersonal Communication* terhadap *Employee Engagement* pada PT Telkom Indonesia, Tbk Regional III”.

1.2 Identifikasi Masalah

Bagaimana pengaruh *interpersonal communication* terhadap *employee engagement* pada PT Telkom Indonesia, Tbk Regional III?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh *interpersonal communication* terhadap *employee engagement* pada PT Telkom Indonesia, Tbk Regional III.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan agar dapat memberikan manfaat sebagai bentuk kontribusi untuk mengembangkan teori dan menjadi sebuah acuan untuk penelitian-penelitian di masa depan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dan bentuk perbandingan untuk penelitian terkait, diantaranya berkaitan dengan komunikasi, *interpersonal communication*, dan *employee engagement* pada sebuah perusahaan. Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini, para pembaca dapat menambah wawasan perihal implementasi *interpersonal communication* dapat mempengaruhi *employee engagement*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bentuk acuan PT Telkom Indonesia, Tbk Regional III dalam mengimplementasikan *interpersonal communication* di internal perusahaan dengan maksimal. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat menjadi faktor pendukung yang ikut berkontribusi dalam keberhasilan PT Telkom Indonesia, Tbk Regional III melalui keterkaitan antara keberhasilan *interpersonal communication* dan *employee engagement*.

1.5 Waktu dan Periode Penelitian

Berikut ini adalah tabel mengenai waktu dan periode penelitian:

TABEL 1. 1 WAKTU DAN PERIODE PENELITIAN

| No | Tahapan | Bulan | | | | | | | |
|----|---------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | Okt | Nov | Des | Jan | Feb | Mar | Apr | Mei |
| 1 | Penentuan Topik | ■ | | | | | | | |
| 2 | BAB I | ■ | | | | | | | |
| 3 | BAB II | | ■ | | | | | | |
| 4 | BAB III | | | ■ | | | | | |
| 5 | Desk Evaluation | | | | ■ | | | | |
| 6 | Pengumpulan dan Olah Data | | | | | ■ | ■ | | |
| 7 | BAB IV | | | | | | | ■ | |
| 8 | BAB V | | | | | | | | ■ |
| 9 | Skripsi | | | | | | | | ■ |

Sumber: Olah Data Peneliti (2023)

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian ini digambarkan melalui gambaran sistematis tiap bab yang digambarkan seperti berikut.

BAB I PENDAHULUAN

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

BAB III METODE PENELITIAN

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

BAB V KESIMPULAN