

PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN KETERIKATAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PADA INDUSTRI MARKETPLACE DI JAKARTA

Widya Parimita

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Email : widya_parimita@yahoo.com

Yunisha Masniari Nasution

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Email : yunishamasniari9@gmail.com

Christian Wiradendi Wolor

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Email : christianwiradendi@unj.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui deskripsi komunikasi internal, keterikatan kerja dan komitmen organisasi pada karyawan perusahaan *marketplace* di Jakarta, 2) Untuk mengetahui pengaruh antara komunikasi internal terhadap komitmen organisasi pada karyawan perusahaan *marketplace* di Jakarta, 3) Untuk mengetahui pengaruh antara keterikatan kerja terhadap komitmen organisasi pada karyawan perusahaan *marketplace* di Jakarta, 4) Untuk mengetahui prediksi model penelitian komunikasi internal dan keterikatan kerja terhadap variabel komitmen organisasi pada karyawan perusahaan *marketplace* di Jakarta. Penelitian ini dilakukan kepada 115 karyawan *marketplace* di Jakarta. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kemudian diolah menggunakan program SPSS 24. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Hasil dari regresi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi internal terhadap komitmen organisasi, keterikatan kerja terhadap komitmen organisasi serta model penelitian komunikasi internal dan keterikatan kerja dapat memprediksikan komitmen organisasi pada karyawan perusahaan *marketplace* di Jakarta dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($13,642 > 3,08$) dan signifikansi ($0,000 < 0,05$).

Kata kunci: Komunikasi Internal, Keterikatan Kerja, Komitmen Organisasi

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Keberhasilan perusahaan dalam meraih tujuan yang telah ditetapkan sangat ditentukan oleh keberhasilan para karyawannya dalam melaksanakan tugas-tugas. Para karyawan inilah yang akhirnya menjadi pelaksana segala kegiatan dalam perusahaan dan mempunyai peranan yang sangat penting dalam usaha meraih tujuan perusahaan tersebut. Sangat disayangkan apabila dalam kenyataannya pemanfaatan karyawan selaku sumber daya manusia belum optimal (Ardianto, 2009).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aset yang terpenting bagi perusahaan. Apapun bentuk dan tujuannya, suatu perusahaan didirikan berdasarkan visi untuk kepentingan bersama, serta dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Karyawan merupakan sumber daya yang paling berharga di dalam perusahaan. Tanpa adanya karyawan yang berkualitas, sulit untuk mencapai tujuan perusahaan dengan baik. Organisasi dilakukan dalam suatu sistem yang terdiri dari aktivitas-aktivitas yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama. Untuk mencapai tujuan tersebut, sebuah organisasi harus didukung oleh sumber daya yang berkualitas baik berwujud material, modal maupun manusia (Setyoningrum & Suminar, 2017).

Perkembangan di bidang teknologi informasi sekarang ini telah mengalami kemajuan secara pesat, hal ini tidak terlepas dari keberadaan internet. Internet bermanfaat bagi aktivitas kehidupan, salah satunya dalam dunia bisnis. *Marketplace* adalah sebuah sistem informasi antar organisasi di mana pembeli dan penjual di pasar mengkomunikasikan informasi tentang harga, produk dan mampu menyelesaikan transaksi melalui saluran komunikasi elektronik. Dengan melalui internet para penjual dimudahkan dalam melakukan promosi dan memasarkan produknya dalam jangkauan yang lebih luas (Marco & Ningrum, 2017).

Mengutip data dari *Global Web Index*, Indonesia merupakan negara dengan tingkat adopsi *e-commerce* tertinggi di dunia pada 2019. Sebanyak 90% dari

pengguna internet berusia 16-64 tahun di Indonesia pernah melakukan pembelian produk dan jasa secara online. Tidak hanya dari sisi perubahan gaya hidup konsumen, industri *e-commerce* juga membuka lebih banyak peluang bisnis baru, serta menghasilkan dampak beruntun (*trickle-effect*) bagi industri di sektor pendukung, seperti logistik, infrastruktur IT, dan operator *e-commerce* (CNN Indonesia, 2020).

Pandemi virus *Covid-19* justru membawa berkah bagi *e-commerce* atau *marketplace* tanah air. Bank Indonesia mencatat transaksi *e-commerce* melonjak jadi US\$2,4 miliar atau meningkat 26% dari kuartal II-2019. Sampai dengan April 2020, transaksi harian naik 4,8 juta transaksi dibandingkan rata-rata pada kuartal II-2019. Di satu sisi ekonomi global berkontraksi, tapi tidak terjadi pada teknologi digital. Peningkatan aktivitas ekonomi di *e-commerce* pada bulan April 2020 sebesar 7% dan volume naik 78% (Putri, 2020).

Marketplace merupakan sebuah *website* atau aplikasi yang dapat memfasilitasi proses jual beli dari beberapa toko yang ada. *Marketplace* terbagi menjadi 2, yaitu *marketplace* horizontal dan *marketplace* vertikal. *Marketplace* horizontal merupakan *marketplace* dengan produk yang mudah dijangkau oleh konsumen umum. Sedangkan *marketplace* vertikal merupakan *marketplace* yang menjual produk khusus untuk perusahaan lain yang memiliki kebutuhan khusus. *Marketplace* dirancang untuk mempermudah proses bisnis yang bersifat kompleks sehingga dapat menciptakan bisnis yang lebih efisien dan efektif (Kristianto, 2020).

Perusahaan yang menginginkan efektifitas dan efisiensi yang tinggi memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan untuk berpikir kritis, terampil dalam menghadapi persaingan dan mampu bertindak cepat. Untuk itu perusahaan diharuskan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan dan juga memiliki ketahanan perusahaan yang semakin kuat dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Banyak hal yang mendukung sumber daya manusia untuk memiliki kualitas yang baik, salah satunya adalah komitmen karyawan terhadap perusahaan. Kuatnya

komitmen dari karyawan pada perusahaan turut menjadi penentu bagaimana sifat dan tingkah laku karyawan selama bekerja. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan cenderung akan menunjukkan kualitas yang baik, lebih totalitas dalam bekerja dan tingkat turnover terhadap perusahaan rendah (A. Akbar *et al.*, 2017).

Sebaliknya, karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang rendah akan melakukan tarik diri dari organisasi, baik tarik diri secara fisik maupun psikologis. Tarik diri secara fisik antara lain sering membolos, melama-lamakan istirahat, telat masuk kantor, tidak mau menghadiri pertemuan atau rapat, dan pada akhirnya mengundurkan diri. Menarik diri secara psikologis ditandai dengan pura-pura sibuk, banyak berbuat gosip, main *game* atau internet, melakukan pertemuan-pertemuan yang tidak perlu, dan melama-lamakan pertemuan. Secara umum perilaku menarik diri dari organisasi diawali dengan masalah ketidakpuasan psikologis yang kecil, kemudian terus berkembang sehingga menjadi masalah penarikan fisik yang besar dan berakhir pada keluar dari organisasi (Hidayat, 2017).

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh *Towers Watson* terhadap 1.000 karyawan dari berbagai level dan demografi di Indonesia, 66% karyawan di Indonesia cenderung meninggalkan perusahaan tempatnya bekerja dalam kurun waktu 2 tahun, sementara hanya 34% karyawan yang memiliki niat untuk bertahan. Karyawan yang memiliki dedikasi tinggi terhadap perusahaan cenderung bertahan dalam perusahaan tersebut. Namun perusahaan cenderung mengabaikan keinginan karyawan dalam memahami visi, misi dan nilai perusahaan tempat mereka bekerja, serta keinginan untuk mempunyai kesempatan belajar dan berkembang. Dengan adanya permasalahan tersebut, mudahnya karyawan meninggalkan perusahaan disebabkan oleh rendahnya tingkat komitmen karyawan terhadap perusahaan tempatnya bekerja (Berita Satu, 2014).

Dengan rendahnya komitmen organisasi yang dimiliki karyawan sangat berdampak pada reputasi perusahaan, termasuk perusahaan *marketplace*. Seperti salah satu contohnya yaitu perusahaan Tokopedia yang memecat karyawannya

karena terbukti curang dalam program *flash sale* pada 15-17 Agustus 2018 lalu. Kecurangan yang dilakukan oleh para karyawan ini membuat pembeli tidak bisa mendapatkan produk yang ditawarkan secara adil. Pemecatan para karyawan tersebut dilakukan setelah audit internal dan manajemen risiko yang dijalankan secara rutin. *Tech In Asia* menyebutkan jumlah karyawan Tokopedia yang dipecat mencapai 48 orang (Setyowati, 2018).

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas, tingkat komitmen organisasi yang dimiliki oleh sebagian karyawan pada perusahaan Tokopedia masih tergolong rendah karena apabila karyawan memiliki komitmen yang tinggi pada perusahaan, mereka tidak akan melakukan tindakan curang yang dapat merugikan perusahaan. Bagi individu atau karyawan dengan komitmen organisasi rendah akan mempunyai perhatian yang rendah pada pencapaian tujuan perusahaan dan cenderung berusaha memenuhi kepentingan pribadi (Rahman, 2002). Sebagai contoh, karyawan tidak dapat menjaga nama baik perusahaan karena perusahaan tidak memasukkan kebutuhan dan keinginan karyawan. Yang kedua, karyawan tidak berminat untuk bekerja sama baik dengan pimpinan ataupun dengan sesama teman kerja. Dan yang ketiga, karyawan tidak mau untuk bertahan lebih lama dalam organisasi karena merasa tidak memiliki suatu kewajiban atau tugas (Kumara, 2014).

Beberapa alasan mengapa organisasi harus melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan derajat komitmen organisasi dalam diri karyawan. Pertama, semakin tinggi tingkat komitmen karyawan maka akan semakin tinggi pula usaha karyawan untuk mengerjakan pekerjaannya. Kedua, semakin tinggi tingkat komitmen karyawan maka semakin tinggi pula produktivitasnya. Ketiga, dengan adanya komitmen, pengunduran diri karyawan akan berkurang, perusahaan jadi tidak perlu membuang waktu dan biaya yang tinggi untuk melakukan pergantian karyawan. Keempat, dengan adanya komitmen tidak diperlukan adanya pengawasan dan proses pemantauan yang kaku, menyita banyak waktu dan mahal (Adiftiya, 2014).

Pada perusahaan yang sedang berjalan banyak permasalahan yang timbul yang akan berpengaruh pada tingkat komitmen organisasi karyawan, di antaranya yaitu permasalahan komunikasi internal dan kesadaran untuk terikat dengan pekerjaannya masih tergolong rendah. Sejalan dengan pernyataan tersebut, Walden *et al.* (2017) berpandangan bahwa komitmen organisasi dipengaruhi oleh komunikasi internal dan keterikatan kerja, tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa terdapat faktor lain di luar penelitian ini yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi.

Faktor yang mempengaruhi tingkat komitmen organisasi karyawan yang digunakan Peneliti dalam penelitian ini adalah komunikasi internal dan keterikatan kerja. Hal tersebut didukung oleh riset yang menyebutkan rendahnya komitmen organisasi karyawan disebabkan komunikasi yang buruk antara karyawan dengan atasan ataupun rekan kerjanya. Hasil studi terhadap 1.167 warga Amerika Serikat usia 21-78 pada 2001, sebanyak 71% karyawan pernah mengalami perlakuan kasar di tempat kerja. 39% dari mereka mengalaminya sekali atau dua kali, 25% mengatakan kadang-kadang, dan 6% menyatakan sering mengalaminya. Disebutkan bahwa dampak dari komunikasi yang buruk yaitu merosotnya performa kerja yang dapat terlihat dari rendahnya komitmen terhadap perusahaan dan keengganan menghabiskan waktu panjang untuk bekerja (Kirnandita, 2018).

Berdasarkan riset tersebut, sebanyak 71% karyawan pernah mendapat perlakuan kasar di tempat kerja baik dari atasan ataupun rekan kerjanya. Bentuk perlakuan kasar bervariasi, seperti pengabaian terhadap keberadaan atau hasil kerja seseorang, dan kata-kata menyinggung atau merendahkan. Masalah-masalah dalam komunikasi seperti tidak tersampainya informasi dan instruksi dari atasan kepada bawahan atau sebaliknya, perlakuan kasar serta adanya kesalahpahaman dalam penerimaan informasi di antara sesama rekan kerja nantinya dapat membuat karyawan memiliki kepercayaan diri yang rendah dan merasa tidak nyaman bekerja dalam perusahaan (Syahputra, 2015).

Survei yang dilakukan oleh *TinyPulse* mengatakan bahwa hanya 28% dari karyawan di Asia yang merasa bahagia di tempat kerja mereka. Sisanya mengaku kerap gelisah dengan bidang pekerjaan dan masalah hubungan atasan-bawahan. Karyawan di Asia mengalami masalah komunikasi internal yang besar. Hampir 40% karyawan memiliki masalah interaksi dengan atasan mereka. Kondisi demikian berdampak pada hasil kerja mereka dan tingkat komitmen pada perusahaan (Ventura, 2017).

Pada penelitian Zainun *et al.* (2018) ia juga menyatakan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Dengan adanya komunikasi internal yang baik, perusahaan dapat berjalan seperti apa yang telah tertera dalam visi dan misi yang jelas. Tetapi apabila kurang atau tidak adanya komunikasi akan dapat menghambat tujuan yang ingin diraih perusahaan (Hadinata & Andriani, 2020).

Selain komunikasi yang buruk, faktor selanjutnya yang menjadi penyebab dari rendahnya komitmen organisasi karyawan adalah keterikatan kerja karyawan yang masih rendah. Survei yang dilakukan *Harvard Business Review Analytic Centre* tahun 2013 menunjukkan bahwa keterikatan kerja masuk ke dalam tiga prioritas teratas yang menjadi perhatian para eksekutif. Keterikatan kerja bicara tentang komitmen, bagaimana seseorang memberikan perhatian, tenaga dan fokusnya untuk pekerjaan sehingga mereka melakukan sesuatu yang melebihi tuntutan yang sebenarnya diberikan kepada mereka (Deddi Tedjakumara, 2018).

Employee engagement menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keberlangsungan suatu perusahaan, mengingat sumber daya manusia merupakan *intangible asset* yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan. Kualitas pengelolaan sumber daya manusia merupakan prasyarat utama dari keberhasilan strategi sebuah perusahaan. Semakin tinggi tingkat *employee engagement*, yang mencakup aspek *employee satisfaction* dan *employee commitment*, akan semakin tinggi pula produktivitas karyawannya. Peningkatan produktivitas sumber daya manusia menjadi tantangan besar bagi bangsa Indonesia untuk bertumbuh menjadi 10 besar dunia di tahun 2020 (Wahyana, 2019).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa produktivitas sumber daya manusia di Indonesia masih belum maksimal, hal tersebut didorong oleh faktor keterikatan kerja yang dimiliki karyawan. Karena ketika karyawan merasa terikat dengan pekerjaannya, kinerja yang mereka berikan cenderung bagus atau di atas rata-rata yang membuat mereka yakin dan merasa nyaman dengan pekerjaannya sehingga komitmen yang dimilikinya juga ikut meningkat. Hal tersebut sesuai dengan studi yang menyatakan bahwa dengan meningkatnya tingkat keterikatan karyawan, perusahaan dapat mengharapkan peningkatan kinerja karyawan hingga 20% dan penurunan kemungkinan karyawan meninggalkan perusahaan hingga 87%. Karyawan yang sangat terikat dengan perusahaan cenderung memiliki kinerja 20% di atas kinerja rata-rata karyawan dan memiliki kecenderungan untuk tidak akan meninggalkan perusahaan (Corporate Leadership Council Executive Summary, 2004).

Kondisi rendahnya tingkat keterikatan kerja karyawan di Indonesia khususnya di Jakarta didukung juga oleh studi yang dilakukan oleh Dale Carnegie Indonesia yang berjudul "*Employee Engagement Among Millennials*". Di tahun 2020 generasi milenial (kelahiran 1986-2000) menjadi sorotan yang akan memberikan banyak keuntungan bagi Indonesia. Hasil survei terhadap lebih dari 1.200 karyawan di 6 kota besar yaitu Jakarta, Surabaya, Bandung, Makassar, Balikpapan dan Medan menyebutkan hanya 25% karyawan milenial yang terikat sepenuhnya/*fully engaged* dengan perusahaan. Lalu 9% karyawan menolak terikat/*disengaged* dengan perusahaan dan 66% karyawan milenial hanya terikat sebagian/*partially-engaged*. Survei juga menunjukkan, 64% di antara karyawan yang terikat sepenuhnya pasti akan bertahan setidaknya setahun ke depan. Sebaliknya, 60% berencana mengundurkan diri apabila merasa *disengaged* (Carnegie, 2017).

Karyawan yang memiliki tingkat keterikatan kerja yang rendah akan mengalami perasaan yang negatif dan merasa tidak bahagia di tempat kerja, sehingga dapat mempengaruhi rekan kerjanya melalui emosi yang negatif dan cenderung mengalami kelelahan secara emosi. Karyawan juga akan menjadi

kurang inovatif dan kreatif, serta cenderung tidak ingin berbagi ide barunya dengan rekan kerja. Hal tersebut juga cenderung membuat karyawan merasa tidak puas, tidak berkomitmen, dan memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaan (Ramdhani & Ratnasawitri, 2017). Dalam penelitian terdahulu juga menyatakan bahwa keterikatan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi (Abu-shamaa *et al.*, 2015).

Perumusan Masalah

1. Bagaimana deskripsi dari komunikasi internal, keterikatan kerja dan komitmen organisasi pada karyawan industri *marketplace* di Jakarta?
2. Apakah komunikasi internal berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada karyawan industri *marketplace* di Jakarta?
3. Apakah keterikatan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada karyawan industri *marketplace* di Jakarta?
4. Apakah komunikasi internal dan keterikatan kerja dapat memprediksi komitmen organisasi pada karyawan industri *marketplace* di Jakarta?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui deskripsi dari komunikasi internal, keterikatan kerja dan komitmen organisasi pada karyawan industri *marketplace* di Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal terhadap komitmen organisasi pada karyawan industri *marketplace* di Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh keterikatan kerja terhadap komitmen organisasi pada karyawan industri *marketplace* di Jakarta.
4. Untuk mengetahui komunikasi internal dan keterikatan kerja dapat memprediksi komitmen organisasi pada karyawan industri *marketplace* di Jakarta.

Kajian Teoritik

Komitmen Organisasi

Puspitawati & Riana (2014) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai suatu sikap yang dimiliki karyawan untuk tetap setia terhadap perusahaan dan demi tercapainya tujuan perusahaan ia bersedia untuk bekerja dengan sebaik

mungkin (Puspitawati & Riana, 2014). Menurut Setiadi *et al.* (2016) komitmen organisasi adalah lebih dari sekedar keanggotaan formal, yang meliputi sikap menyukai perusahaan dan mengusahakan tingkat upaya maksimal bagi kepentingan dan pencapaian tujuan perusahaan (Setiadi *et al.*, 2016). Ola *et al.* (2019) menyatakan komitmen organisasi merupakan identifikasi rasa, keterlibatan, dan loyalitas yang ditampakkan oleh karyawan terhadap perusahaan yang menjadi tempatnya untuk mengabdikan dan bekerja (Ola *et al.*, 2019).

Menurut Handoko & Rambe (2018) komitmen organisasi adalah keadaan psikologis individu yang berhubungan dengan keyakinan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai perusahaan, serta adanya kemauan yang kuat untuk bekerja demi kemajuan perusahaan dan tingkat sejauh mana ia tetap ingin menjadi anggota organisasi (Handoko & Rambe, 2018). Sejalan dengan pengertian tersebut Fatmawati (2019) menyatakan komitmen organisasi merupakan hubungan yang dimiliki antara karyawan dan perusahaan yang dapat mempengaruhi keputusan karyawan untuk tetap berada atau meninggalkan perusahaan tersebut (Fatmawati, 2019).

Menurut Rehman *et al.* (2013) komitmen organisasi merupakan tingkatan sejauh mana organisasi diakui oleh seorang karyawan dan keinginannya untuk melanjutkan pekerjaan di masa depan demi tercapainya tujuan perusahaan (Rehman *et al.*, 2013). Sama seperti Robbins & Judge (2017) juga menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah tingkatan di mana seorang pekerja mengidentifikasi sebuah organisasi, tujuan dan harapannya untuk tetap menjadi anggota dari perusahaan tersebut (Robbins & Judge, 2017). Sejalan dengan pengertian tersebut Colquitt *et al.* (2018) menyatakan komitmen organisasi merupakan keinginan karyawan untuk tetap menjadi bagian dari anggota organisasi (Colquitt *et al.*, 2018).

Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas, Peneliti mensintesis bahwa komitmen organisasi merupakan suatu sikap yang dimiliki seorang karyawan untuk tetap setia terhadap perusahaan, mempercayai nilai

perusahaan dan bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan perusahaan.

Komunikasi Internal

Menurut Supriadi (2019) komunikasi internal merupakan pertukaran informasi secara timbal balik yang terjadi antara atasan dengan bawahan, bawahan ke atasan dan sesama anggota tim untuk membangun hubungan sesama pihak internal, sehingga tercipta kedekatan emosional yang bermanfaat bagi pencapaian tujuan perusahaan (Supriadi, 2019). Serupa dengan pernyataan tersebut, Stevanović dan Gmitrović (2016) menyatakan bahwa komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi antara orang yang dipekerjakan dalam suatu perusahaan atau antara manajemen dan karyawan. Termasuk semua kegiatan komunikasi dan penyampaian informasi di antara anggota suatu perusahaan (Stevanović & Gmitrović, 2016). Sejalan dengan definisi di atas, Wardana *et al.* (2016) mengartikan komunikasi internal sebagai komunikasi yang terjadi dalam lingkungan kantor atau perusahaan yang bisa terjadi karena terdapat sebuah struktur dalam organisasi (Wardana *et al.*, 2016).

Menurut Tombakan *et al.* (2019) komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi dalam perusahaan itu sendiri. Komunikasi internal mengacu pada setiap penyampaian dan penerimaan informasi yang dilakukan oleh komunikator yang di dalamnya mengandung ide dan gagasan untuk membantu setiap karyawan dalam melakukan pekerjaan (Tombakan *et al.*, 2019). Selanjutnya Heprima (2019) menyatakan komunikasi internal merupakan pertukaran gagasan antar individu maupun kelompok dalam suatu perusahaan sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan baik (Heprima, 2019). Harmainen (2014) juga menyatakan komunikasi internal adalah proses interpretatif yang kompleks di mana karyawan mengoordinasikan proses kerja yang penting untuk tercapainya tujuan perusahaan (Harmainen, 2014).

Pada penelitian Yeomans & FitzPatrick (2017) menyebutkan komunikasi internal merupakan komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan terkait erat dengan kebutuhan organisasi untuk mendukung penyampaian informasi secara

efektif tentang perubahan penting perusahaan, seperti merger dengan perusahaan lain, branding ulang, atau pengenalan produk baru (Yeomans & FitzPatrick, 2017). Sedangkan Bui (2019) menyatakan komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi di dalam lingkup perusahaan yang mencakup pertukaran informasi antara pemimpin dengan para bawahannya mengenai segala perubahan yang terjadi dalam perusahaan (Bui, 2019).

Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas, Peneliti mensintesis bahwa komunikasi internal adalah proses pertukaran atau penyampaian informasi secara timbal balik yang dilakukan antara para pihak internal perusahaan dengan tujuan untuk membangun hubungan yang baik sehingga bermanfaat dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Keterikatan Kerja

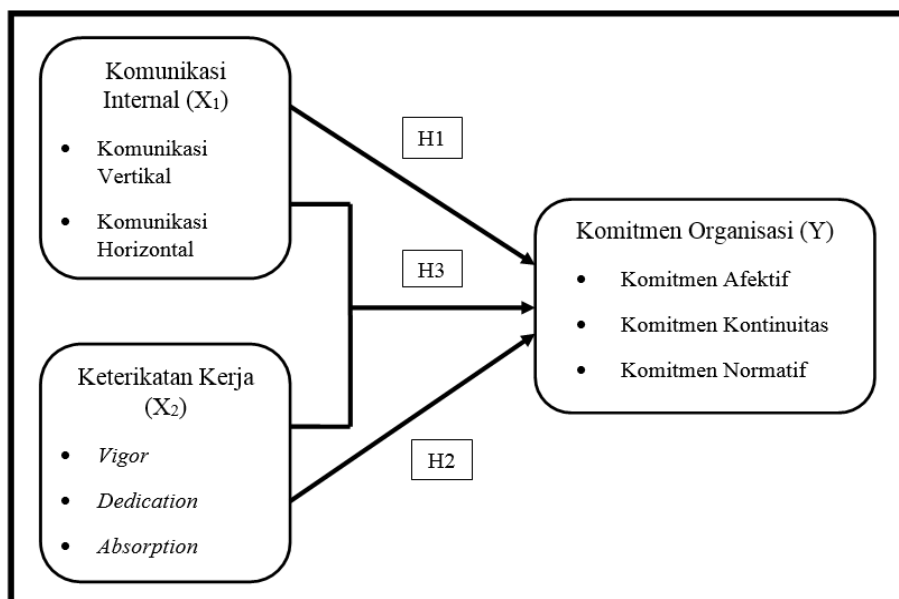
Menurut Mujiasih (2015) keterikatan kerja merupakan sikap dan perilaku yang dimiliki karyawan dalam bekerja dengan mengekspresikan dirinya secara totalitas baik secara fisik, emosional, dan juga kognitif. Karyawan menemukan makna dalam bekerja, memiliki kebanggaan menjadi bagian dari organisasi tempat ia bekerja, serta bekerja untuk mencapai visi dan misi keseluruhan sebuah perusahaan (Mujiasih, 2015). Serupa dengan pengertian tersebut, Akbar (2013) menyatakan keterikatan kerja adalah suatu hubungan atau keterlibatan erat secara fisik, emosional dan kognitif antara seorang karyawan dengan perusahaan tempatnya bekerja, ditunjukkan dengan sikap dan perilaku positif terhadap perusahaan untuk mencapai tujuan dan kesuksesan bersama (Akbar, 2013).

Menurut Sara Elvani (2019) keterikatan kerja didefinisikan sebagai karyawan yang begitu mencintai pekerjaannya sehingga dalam bekerja mereka mencurahkan segala energi yang dimiliki, bekerja secara sungguh-sungguh dan profesional yang bertujuan untuk menyukseskan perusahaan (Sara Elvani, 2019). Reza Gunawan (2018) menyatakan keterikatan kerja merupakan perasaan positif yang dimiliki karyawan berkaitan dengan semangat dalam bekerja, dedikasi, dan perasaan terhanyut dalam melaksanakan pekerjaan. Sehingga karyawan termotivasi dalam bekerja (Reza Gunawan, 2018).

Menurut Yudiani (2017) keterikatan kerja merupakan sebuah konsep yang secara umum dilihat sebagai pengaturan *discretionary effort*, yaitu ketika karyawan memiliki pilihan, tetapi mereka memilih untuk mendahulukan kepentingan organisasinya di atas kepentingan dirinya sendiri. Seorang *engage-worker* adalah seorang karyawan yang sepenuhnya terikat dan antusias terhadap pekerjaannya (Yudiani, 2017). Sama seperti Khofiana (2018) juga menyatakan keterikatan kerja adalah kondisi di mana individu memiliki keterlibatan, semangat, antusias, dan merasakan hubungan yang mendalam dengan perusahaan, serta adanya dorongan untuk melakukan inovasi dan mengeluarkan kemampuan dan energi untuk kemajuan perusahaan (Khofiana, 2018). Selanjutnya Robbins & Judge (2017) keterikatan kerja adalah keterlibatan individu, kepuasan, dan antusiasme untuk pekerjaan yang mereka lakukan (Robbins & Judge, 2017).

Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas, Peneliti mensintesisikan bahwa keterikatan kerja merupakan sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya secara total baik dalam aspek fisik, emosional, dan kognitif karena karyawan merasa terlibat dalam pekerjaan dan ingin mencapai hasil organisasi yang diinginkan.

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Berdasarkan kajian teori dan model penelitian di atas, maka hipotesis yang dapat disusun pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Hipotesis 1 (H1) :

H_o : Komunikasi internal (X₁) tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi (Y) pada karyawan industri *marketplace* di Jakarta.

H_a : Komunikasi internal (X₁) memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi (Y) pada karyawan industri *marketplace* di Jakarta.

2) Hipotesis 2 (H2) :

H_o : Keterikatan kerja (X₂) tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi (Y) pada karyawan industri *marketplace* di Jakarta.

H_a : Keterikatan kerja (X₂) memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi (Y) pada karyawan industri *marketplace* di Jakarta.

3) Hipotesis 3 (H3) :

H_o : Komunikasi internal (X₁) dan keterikatan kerja (X₂) tidak dapat memprediksi komitmen organisasi (Y) pada karyawan industri *marketplace* di Jakarta.

H_a : Komunikasi internal (X₁) dan keterikatan kerja (X₂) dapat memprediksi komitmen organisasi (Y) pada karyawan industri *marketplace* di Jakarta.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif, serta teknik penelitian yang digunakan adalah teknik analisis jalur (*path analysis*). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan melalui kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling*, metode penelitian tersebut merupakan suatu sampel yang dipilih sedemikian rupa dari populasi sehingga masing-masing anggota populasi memiliki probabilitas atau peluang yang sama

untuk bisa dijadikan sampel. Maka sampel dalam penelitian ini adalah karyawan perusahaan *marketplace* di wilayah Jakarta sebanyak 115 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji valid atau tidaknya suatu instrumen kuesioner yang digunakan oleh Peneliti. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Kriteria pengujian validitas yaitu jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,361), maka instrumen atau item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (0,361), maka instrumen atau item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid) sehingga harus dihilangkan atau diganti.

Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Item Valid	Item Tidak Valid
Komitmen Organisasi	9	9	0
Komunikasi Internal	10	10	0
Keterikatan Kerja	11	11	0

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Dapat dilihat pada Tabel 1. Hasil uji validitas pada instrumen penelitian yang dilakukan pada butir-butir pernyataan mengenai variabel komunikasi internal, keterikatan kerja dan komitmen organisasi menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam variabel valid dikarenakan memenuhi syarat yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah item-item pernyataan dalam kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, setidaknya untuk responden yang sama. Kriteria untuk menentukan instrumen reliabel atau tidak, yaitu jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Sebaliknya, jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka instrumen penelitian dinyatakan tidak reliabel.

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini :

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Komunikasi Internal (X ₁)	.769	Reliabel
Keterikatan Kerja (X ₂)	.804	Reliabel
Komitmen Organisasi (Y)	.847	Reliabel

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Hasil Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan hasil pengolahan data yang meliputi variabel komunikasi internal, keterikatan kerja, dan komitmen organisasi. Analisis deskriptif akan memberikan gambaran umum mengenai data hasil penelitian yang telah disebarkan kepada 115 orang karyawan perusahaan *marketplace* di Jakarta.

Berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada responden bahwa variabel komitmen organisasi memperoleh skor setuju (s) sebesar 39,8% dan sangat setuju (ss) sebesar 25,5%. Penjumlahan skor tersebut berada dalam interval skor kategori tinggi (51 – 75%). Kontribusi jumlah skor tertinggi berasal dari indikator ikatan emosional. Hal ini membuktikan bahwa karyawan telah merasakan nilai-nilai yang diterapkan di perusahaan sesuai dengan nilai-nilai yang mereka miliki. Sehingga membuat karyawan sulit untuk meninggalkan perusahaan karena sudah terikat secara emosional untuk berkomitmen dalam membantu perusahaan meraih tujuan yang ingin dicapai.

Pada variabel komunikasi internal memperoleh skor setuju (s) sebesar 40,8% dan sangat setuju (ss) sebesar 24,1%. Penjumlahan skor tersebut berada dalam interval skor kategori tinggi (51 – 75%). Kontribusi jumlah skor tertinggi berasal dari indikator penyampaian laporan mengenai pekerjaan kepada atasan. Hal ini membuktikan bahwa karyawan telah membangun komunikasi yang cukup baik dengan atasannya sehingga penyampaian laporan dan informasi telah berjalan dengan baik.

Pada variabel keterikatan kerja memperoleh skor setuju (s) sebesar 42,1% dan sangat setuju (ss) sebesar 22,6%. Penjumlahan skor tersebut berada dalam interval skor kategori tinggi (51 – 75%). Kontribusi jumlah skor tertinggi berasal dari indikator tingkat energi yang tinggi dan fleksibilitas mental saat bekerja. Hal ini membuktikan bahwa karyawan telah memiliki semangat yang tinggi dan lebih bersungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaannya, serta ketangguhan yang dimiliki karyawan ketika menghadapi situasi yang tidak menentu.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel terikat (*dependent variable*), variabel bebas (*independent variable*) atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau bahkan tidak normal. Uji normalitas ini menggunakan uji *kolmogorov-smirnov* dengan taraf signifikansi sebesar 0,05. Pada pengujian normalitas, data akan dikatakan normal apabila nilai dari residual tersebut mempunyai probabilitas signifikansi $> 0,05$ (taraf signifikansi).

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini :

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		115
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	183.696.319
Most Extreme Differences	Absolute	.043
	Positive	.043
	Negative	-.037
Test Statistic		.043
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Perhitungan SPSS 24 (2020)

Pada tabel 3. menunjukkan hasil Asymp Sig (2-tailed) atau signifikansi sebesar 0,200. Mengacu pada hasil perhitungan maka signifikansi tersebut lebih

besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi syarat melakukan metode analisis regresi linear berganda.

Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah di antara variabel bebas dan variabel terikat menunjukkan hubungan yang linear atau tidak. Pada pengujian linearitas, kedua variabel dapat dikatakan memiliki hubungan yang linear ketika dua variabel tersebut yaitu variabel bebas dan variabel terikat memiliki hasil signifikansi (*linearity*) < 0,05 (taraf signifikansi).

Tabel 4. Hasil Uji Linearitas antara Komunikasi Internal dengan Komitmen Organisasi

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Komitmen Organisasi * Komunikasi Internal	Between Groups	(Combined)	91.918	9	10.213	2.775	.006
		Linearity	67.760	1	67.760	18.409	.000
		Deviation from Linearity	24.158	8	3.020	.820	.586
	Within Groups		386.482	105	3.681		
	Total		478.400	114			

Sumber: Perhitungan SPSS 24 (2020)

Berdasarkan hasil uji linearitas antara variabel komunikasi internal dengan komitmen organisasi pada Tabel 4, diketahui bahwa signifikansi *linearity* sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa antara kedua variabel tersebut terdapat hubungan yang linear.

Tabel 5. Hasil Uji Linearitas antara Keterikatan Kerja dengan Komitmen Organisasi

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Komitmen Organisasi * Keterikatan Kerja	Between Groups	(Combined)	120.121	11	10.920	3.139	.001
		Linearity	64.185	1	64.185	18.452	.000
		Deviation from Linearity	55.937	10	5.594	1.608	.115
	Within Groups		358.279	103	3.478		
	Total		478.400	114			

Sumber: Perhitungan SPSS 24 (2020)

Berdasarkan hasil uji linearitas antara variabel keterikatan kerja dengan komitmen organisasi pada Tabel 5, diketahui bahwa signifikansi *linearity* sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa antara kedua variabel tersebut terdapat hubungan yang linear.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang diajukan pada penelitian ini memiliki hubungan yang kuat antar sesama variabel bebas. Uji multikolinearitas ini dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Kriteria dalam uji multikolinearitas adalah ketika besar nilai VIF < 5 atau mendekati 1, maka tidak terjadi multikolinearitas.

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	10.482	2.939		3.567	.001		
	Komunikasi Internal	.286	.097	.272	2.932	.004	.833	1.200
	Keterikatan Kerja	.231	.084	.255	2.749	.007	.833	1.200

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Perhitungan SPSS 24 (2020)

Dilihat dari Tabel 6 diketahui angka VIF untuk variabel komunikasi internal adalah sebesar 1,200 dan angka VIF variabel keterikatan kerja sebesar 1,200. Nilai VIF kedua variabel kurang dari 5, maka dapat disimpulkan bahwa di antara variabel bebas tersebut tidak ditemukan adanya masalah multikolinearitas. Dengan demikian model regresi dapat diterima.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menggunakan metode uji *Spearman's Rho*, yaitu dengan cara mengkorelasikan nilai residual (*unstandardized residual*) terhadap masing-masing variabel bebas. Pada uji heteroskedastisitas, data dapat dikatakan tidak terjadi masalah pada heteroskedastisitas jika nilai signifikansi > 0,05.

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations					
			Komunikasi Internal	Keterikatan Kerja	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Komunikasi Internal	Correlation Coefficient	1.000	.383**	.037
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.693
		N	115	115	115
	Keterikatan Kerja	Correlation Coefficient	.383**	1.000	.011
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.908
		N	115	115	115
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.037	.011	1.000
		Sig. (2-tailed)	.693	.908	.
		N	115	115	115

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Perhitungan SPSS 24 (2020)

Dari Tabel 7 diketahui korelasi antara komunikasi internal dengan *unstandardized residual* menghasilkan nilai signifikansi 0,693 dan korelasi antara keterikatan kerja dengan *unstandardized residual* menghasilkan nilai signifikansi 0,908. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak ditemukan adanya masalah heteroskedastisitas.

Uji Analisis

Tabel 8. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.482	2.939		3.567	.001
	Komunikasi Internal	.286	.097	.272	2.932	.004
	Keterikatan Kerja	.231	.084	.255	2.749	.007

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Perhitungan SPSS 24 (2020)

Hipotesis 1 (H₁)

H₀ : Komunikasi Internal tidak berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi karyawan perusahaan *marketplace* di Jakarta.

H_a : Komunikasi Internal berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi karyawan perusahaan *marketplace* di Jakarta.

Pada tabel 8 di atas, dapat dilihat untuk variabel komunikasi internal mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 2,932. Selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan perbandingan antara nilai t_{hitung} yang didapat dengan nilai t_{tabel} . T_{tabel} didapatkan dengan cara $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $115-2-1 = 112$, di mana n adalah jumlah sampel dan k merupakan jumlah variabel bebas. Berdasarkan perhitungan tersebut, didapat t_{tabel} sebesar 1,659. Dengan demikian, $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,932 > 1,659$ serta nilai signifikansi untuk variabel komunikasi internal sebesar 0,004, maka nilai signifikansi yang didapat $0,004 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

Hipotesis 2 (H_2)

H_0 : Keterikatan Kerja tidak berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi karyawan perusahaan *marketplace* di Jakarta.

H_a : Keterikatan Kerja berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi karyawan perusahaan *marketplace* di Jakarta.

Pada tabel 8 di atas, juga menunjukkan nilai t_{hitung} dari variabel keterikatan kerja yaitu sebesar 2,749 dan nilai signifikansinya sebesar 0,007. Berdasarkan hasil yang didapat maka nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,749 > 1,659$ serta nilai signifikansi $0,007 < 0,05$. Kesimpulan yang didapatkan adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara keterikatan kerja terhadap komitmen organisasi.

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	93.715	2	46.857	13.642	.000 ^b
	Residual	384.685	112	3.435		

Total	478.400	114		
a. Dependent Variable: Y				
b. Predictors: (Constant), X2, X1				

Sumber: Perhitungan SPSS 24 (2020)

Hipotesis 3 (H₃)

H₀ : Komunikasi Internal dan Keterikatan Kerja tidak dapat memprediksi model Komitmen Organisasi karyawan perusahaan *marketplace* di Jakarta.

H_a : Komunikasi Internal dan Keterikatan Kerja dapat memprediksi model Komitmen Organisasi karyawan perusahaan *marketplace* di Jakarta.

Pada Tabel 9, F_{hitung} yang didapatkan sebesar 13,642. Nilai F_{hitung} kemudian dibandingkan dengan nilai F_{tabel}, yang dicari dengan menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95% dan nilai df 1 (jumlah variabel-1) atau 3-1 = 2, dan df 2 (n-k-1) atau 115-2-1 = 112. Berdasarkan perhitungan tersebut, didapatkan F_{tabel} sebesar 3,08. Maka F_{hitung} > F_{tabel} yaitu 13,642 > 3,08. Sedangkan untuk nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000, dengan demikian 0,000 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa model penelitian dari komunikasi internal dan keterikatan kerja dapat memprediksi komitmen organisasi karyawan perusahaan *marketplace* di Jakarta.

Hasil Analisis Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Tabel 10. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.443 ^a	.196	.182	1.853
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

Sumber: Perhitungan SPSS 24 (2020)

Berdasarkan Tabel 10 di atas, diperoleh angka Adjusted R Square sebesar 0,182 atau (18,2%). Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang kuat yang dipengaruhi oleh variabel komunikasi internal dan keterikatan kerja terhadap komitmen organisasi di perusahaan *marketplace* di wilayah Jakarta, karena hanya

sebesar 18,2%. Sedangkan sisanya sebesar 81,8% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai “Pengaruh Komunikasi Internal dan Keterikatan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada Karyawan Perusahaan *Marketplace* Di Jakarta.” maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Deskripsi dari Komunikasi Internal, Keterikatan Kerja dan Komitmen Organisasi adalah sebagai berikut:
 - a. Komunikasi internal pada karyawan perusahaan *marketplace* di Jakarta tergolong tinggi. Pada penelitian ini, tingkat tingginya komunikasi internal didukung oleh dimensi vertikal yang dapat dilihat dari penyampaian laporan mengenai pekerjaan kepada atasan, penyampaian pendapat kepada atasan dan pandangan terhadap atasan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan telah membangun komunikasi yang cukup baik dengan atasannya dan rekan kerjanya sehingga penyampaian informasi telah berjalan cukup lancar. Mereka menyadari jika komunikasi internal itu sangat penting untuk dibangun dengan baik sehingga mereka dapat bekerja dengan nyaman dan informasi dapat tersampaikan dengan baik demi tercapainya tujuan perusahaan.
 - b. Keterikatan kerja pada karyawan perusahaan *marketplace* di Jakarta dalam hal ini tergolong tinggi. Hal tersebut didukung oleh dimensi *vigor*, dapat dilihat dari tingginya energi dan fleksibilitas mental karyawan saat bekerja, tetap tekun meski menghadapi berbagai kesulitan dan kesediaan untuk menginvestasikan seluruh energi yang dimiliki untuk pekerjaannya. Dengan tingginya energi dalam melakukan pekerjaan membuat karyawan memiliki semangat dan lebih bersungguh-sungguh dalam bekerja, ketangguhan yang dimiliki karyawan ketika menghadapi situasi yang tidak menentu serta sangat menikmati pekerjaan membuat mereka memberikan kontribusi yang terbaik bagi perusahaan.

- c. Komitmen organisasi karyawan perusahaan *marketplace* di Jakarta dalam hal ini juga tergolong tinggi. Hal ini didukung oleh dimensi komitmen afektif yang dapat dilihat dari ikatan emosional yang dimiliki karyawan dan kerja keras yang dimiliki karyawan. Hal ini karena mereka juga merasa nilai-nilai yang diterapkan di perusahaan sesuai dengan nilai-nilai yang mereka miliki, mereka merasa memiliki tanggung jawab untuk mempertahankan perusahaan dan juga adanya kepercayaan untuk setia dengan perusahaan. Sehingga hal ini dapat membuat karyawan sulit untuk meninggalkan perusahaan karena sudah terikat secara emosional untuk berkomitmen dalam membantu perusahaan meraih tujuan yang ingin dicapai.
2. Komunikasi Internal berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi pada karyawan perusahaan *marketplace* di Jakarta. Pengaruh ini bersifat positif dan signifikan, di mana artinya bahwa ketika komunikasi internal pada karyawan itu meningkat maka komitmen organisasi karyawan juga akan mengalami peningkatan. Dengan nilai t_{hitung} sebesar $2,932 > t_{tabel}$ $1,659$ dan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$.
 3. Keterikatan Kerja berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi pada karyawan perusahaan *marketplace* di Jakarta. Pengaruh ini bersifat positif dan signifikan, artinya bahwa ketika keterikatan kerja pada karyawan itu meningkat maka komitmen organisasi karyawan juga akan mengalami peningkatan. Dengan nilai t_{hitung} sebesar $2,749 > t_{tabel}$ $1,659$ dan nilai signifikansi $0,007 < 0,05$.
 4. Model penelitian komunikasi internal dan keterikatan kerja dapat memprediksi komitmen organisasi pada karyawan perusahaan *marketplace* di Jakarta. Dengan nilai F_{hitung} sebesar $13,642 > F_{tabel}$ $3,08$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa saran yang dapat dianjurkan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Saran - Saran Untuk Perusahaan *Marketplace* Di Jakarta

- a. Pada variabel komunikasi internal dalam pernyataan penyelesaian masalah disampaikan dengan komunikasi yang cukup baik merupakan persentase yang paling kecil (SS+S) yaitu 48,7% (rendah). Hal ini menjelaskan bahwa banyak karyawan yang merasa penyelesaian masalah dalam perusahaan belum tersampaikan dengan komunikasi yang cukup baik. Sebaiknya perusahaan dapat membangun lingkungan kerja yang lebih nyaman dan kondusif, serta atasan dapat memberikan contoh bagaimana cara penyelesaian masalah dengan komunikasi yang baik. Hal tersebut dapat membuat karyawan mengikuti dan memahami bagaimana cara penyelesaian masalah yang tepat, karena komunikasi yang terjalin dengan baik sangat penting dalam mempertahankan karyawan di dalam perusahaan.
- b. Pada variabel keterikatan kerja, jawaban sangat setuju dan setuju terendah adalah 50% pada pernyataan saya dapat menemukan makna dan tujuan dalam pekerjaan. Dalam hal ini, indikator tersebut masuk ke dalam skor kriteria (SS+S) rendah. Hal ini menjelaskan bahwa banyak karyawan yang belum dapat menemukan makna serta tujuan dari pekerjaan yang mereka lakukan. Sebaiknya karyawan selalu diberikan *briefing* terlebih dahulu mengenai pekerjaan yang mereka lakukan, sehingga karyawan lebih memahami dan mengetahui apa yang menjadi tujuan dari pekerjaannya sehingga mereka akan lebih bersemangat dalam melakukan tugasnya.
- c. Pada variabel komitmen organisasi, jawaban sangat setuju dan setuju dengan persentase terendah sebesar 49,6% (rendah) terdapat pada pernyataan saya bekerja keras dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Hal ini menjelaskan banyak karyawan yang belum bekerja keras atau berusaha secara maksimal dalam menyelesaikan tugas yang diberikan

kepadanya. Sebaiknya perusahaan memberikan *reward* kepada karyawan yang berprestasi sehingga karyawan yang belum bekerja keras dapat termotivasi untuk memberikan kemampuan terbaiknya. Dengan kerja keras yang dimiliki karyawan dapat menandakan bahwa mereka berkomitmen dengan perusahaan demi tercapainya tujuan perusahaan dan keberlangsungan perusahaan ke depannya.

2. Saran – Saran Untuk Penelitian Lanjutan

- a. Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan menggunakan variabel bebas lainnya yang mendukung variabel komitmen organisasi seperti kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi dan keadilan organisasi dengan tempat penelitian yang sama atau dengan menggunakan variabel bebas dan variabel terikat yang sama di tempat penelitian yang berbeda.
- b. Penelitian ini dilakukan pada masa pandemik Covid-19, karena kondisi tersebut Peneliti tidak dapat memperoleh informasi secara lebih mendalam mengenai permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Oleh sebab itu, diharapkan pada penelitian selanjutnya lebih memperdalam mengenai permasalahan yang dijadikan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-shamaa, R., Al-rabayah, W. A., & Khasawneh, R. T. (2015). The Effect of Job Satisfaction and Work Engagement on Organizational Commitment. *The IUP Journal of Organizational Behavior*, 14(4), 7–28.
- Adiftiya, J. (2014). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bukit Makmur Mandiri Utama Site Kideco Jaya Agung Batu Kajang Kabupaten Paser. *Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(4), 833–845.
- Akbar, A., Musadieq, M. Al, & Mukzam, M. D. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT Pelindo Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 47(2), 33–38.
- Akbar, M. R. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Employee Engagement (Studi pada Karyawan PT. Primatexco Indonesia di Batang).

Journal of Sosial and Industrial Psychology, 2(1), 10–18.

- Ardianto, A. (2009). *Perceived Organizational Support Sebagai Pemediasi Pengaruh Keadilan Prosedural, Penghargaan, Dan Dukungan Supervisor Terhadap Komitmen Afektif*.
- Bui, L. (2019). *Internal communication in the digital workplace: digital communication channels and employee engagement*.
- Carnegie, D. (2017). *Hanya 25 persen Millennials yang Setia Kepada Perusahaan*. <https://www.dalecarnegie.id/sumberdaya/media/media-coverage/hanya-25-persen-millennials-yang-setia-kepada-perusahaan/>
- Colquitt, J. A., LePine, J. A., & Wesson, M. J. (2018). Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace. In *Practice Development in Health Care* (6th ed., Vol. 4, Issue 4). <https://doi.org/10.1002/pdh.22>
- Deddi Tedjakumara. (2018). *Keterlibatan Karyawan dan Kepemimpinan di Dunia Vuca*. <https://www.medcom.id/nasional/peristiwa/8NOVq3wk-keterlibatan-karyawan-dan-kepemimpinan-di-dunia-vuca>
- Fatmawati, M. (2019). Dimensi kepribadian dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(4).
- Hadinata, A. A., & Andriani, D. (2020). *Pengaruh Komunikasi Internal, Penghargaan, Budaya Organisasi, Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Wijaya Karya Beton Gempol Kabupaten Pasuruan*. 1–24.
- Handoko, D. S., & Rambe, M. F. (2018). Pengaruh Pengembangan Karir dan Kompensasi terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 31–45.
- Harmainen, L. (2014). *Internal Communication & Employee Commitment: A Secret Ingredient for Start-up Success*
- Heprima, N. D. (2019). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Komunikasi Internal, Dan Kerjasama Tim Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Odie Konveksi*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Hidayat, R. (2017). Tinjauan Teoretik Tentang Komitmen Organisasi Guru. *Pedagonal: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 1(2), 62–70. <https://doi.org/10.33751/pedagog.v1i2.387>
- Indonesia, C. (2020). *Tren dan Peluang Industri E-Commerce di Indonesia 2020*. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200205204206-206-472064/tren-dan-peluang-industri-e-commerce-di-indonesia-2020>
- Khofiana, F. K. (2018). *Stres kerja dan keterikatan kerja pada anggota direktorat sabhara*. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Kirandita, P. (2018). *Perlakuan Kasar di Tempat Kerja Bukan Perkara Sepele*.

<https://tirto.id/perlakuan-kasar-di-tempat-kerja-bukan-perkara-sepele-cDSh>

- Kristianto, B. A. (2020). *Pengaruh Persepsi Harga, Celebrity Endorser, Dan Kemudahan Berbelanja Terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa Pada Marketplace Di Indonesia*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kumara, B. J. G. (2014). *Hubungan Antara Komitmen Organisasi Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. <https://doi.org/10.1080/14768320500230185>
- Marco, R., & Ningrum, B. T. P. (2017). Analisis Sistem Informasi E-Marketplace Pada Usaha Kecil Menengah (UKM) Kerajinan Bambu Dusun Brajan. *Jurnal Ilmiah DASI*, 18(2).
- Mujiasih, E. (2015). Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support) Dengan Keterikatan Karyawan (Employee Engagement). *Jurnal Psikologi Undip*, 14(1), 40–51.
- Ola, A. B., Abdullah, R., & Azis, M. (2019). Pengaruh Status Kepegawaian dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja di UPTD Puskesmas Kajuara Kabupaten Bone. *YUME : Journal of Management*, 2(1). <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/359>
- Puspitawati, N. M. D., & Riana, I. G. (2014). Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan kualitas layanan. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(1), 68–80.
- Putri, C. A. (2020). *Berkah Corona, Transaksi e-Commerce RI Melonjak Jadi US\$2,4 M. CNBC Indonesia*. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200706143914-37-170531/berkah-corona-transaksi-e-commerce-ri-melonjak-jadi-us-24-m>
- Ramdhani, G. F., & Ratnasawitri, D. (2017). *Hubungan Antara Dukungan Organisasi Dengan Keterikatan Kerja Pada Karyawan Pt. X Di Bogor*. 6(1), 199–205.
- Rehman, K., Zia-Ur-Rehman, Saif, N., Khan, A. S., Nawaz, A., & Rehman, S. ur. (2013). Impacts of Job Satisfaction on Organizational Commitment: A Theoretical Model for Academicians in HEI of Developing Countries like Pakistan. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 3(1), 80–89.
- Reza Gunawan, L. (2018). *Hubungan antara self-leadership dengan keterikatan kerja pada driver ojek online*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior, Global Edition*.
- Sara Elvani. (2019). *Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Keterikatan Kerja Pada Karyawan Ramayana Tanjung Karang Bandar Lampung*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Satu, B. (2014). *Dua Per Tiga Karyawan Hengkang Setiap Dua Tahun*.

<https://www.beritasatu.com/ekonomi/229036-dua-per-tiga-karyawan-hengkang-setiap-dua-tahun>

- Setiadi, A., HS, E. W., & Taufiq, M. (2016). *Analisis Komunikasi Dan Kompetensi Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Pengembangan Karir Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Akademi Kepolisian)*. 44, 65–69.
- Setyoningrum, R., & Suminar, T. (2017). Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Etos Kerja Pegawai di PPPAUD dan Dikmas Jawa Tengah. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, 1(1), 64–74. <https://doi.org/10.15294/pls.v1i1.13650>
- Setyowati, D. (2018). *Tokopedia Pecat Karyawan yang Curangi Program Flash Sale*. <https://katadata.co.id/pingitfajrin/digital/5e9a55dcbdbe8/tokopedia-pecat-karyawan-yang-curangi-program-flash-sale>
- Stevanović, M. I., & Gmitrović, A. M. (2016). Importance and Role of Internal Communication in Organizations. *Applied Mechanics and Materials*, 830(September), 302–307. <https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/amm.806.302>
- Summary, C. L. C. E. (2004). *Driving Performance and Retention Through Employee Engagement*. Corporate Executive Board. https://www.stcloudstate.edu/humanresources/_files/documents/supv-brown-bag/employee-engagement.pdf
- Supriadi, A. (2019). *Pengaruh Karakteristik Individu Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Bri Syariah Kc Bengkulu*.
- Syahputra, B. (2015). *Hubungan Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar*. 2(1), 1–14.
- Tombakan, J. R., Tewal, B., & Lumintang, G. G. (2019). *Pengaruh Komunikasi Internal, Dukungan Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kejaksaaan Tinggi Sulawesi Utara*. 7(4).
- Ventura, B. (2017). *Survei: Karyawan di Asia Pasifik Tidak Bahagia di Tempat Kerja*. <https://ekbis.sindonews.com/berita/1179556/35/survei-karyawan-di-asia-pasifik-tidak-bahagia-di-tempat-kerja>
- Wahyana, C. (2019). *Inilah korporasi dengan skor employee engagement tertinggi*. Kontan.Co.Id. <https://industri.kontan.co.id/news/inilah-korporasi-dengan-skor-employee-engagement-tertinggi>
- Walden, J., Jung, E. H., Westerman, C. Y. K., Walden, J., Jung, E. H., & Westerman, C. Y. K. (2017). Employee communication , job engagement , and organizational commitment : A study of members of the Millennial Generation. *Journal of Public Relations Research*, 00(00), 1–17. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2017.1329737>

- Wardana, K. S. N., Bagia, I. W., & Suwendra, I. W. (2016). *Pengaruh Komunikasi Internal Dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan*. 4(1).
- Yeomans, L., & FitzPatrick, L. (2017). Internal Communication. In: Exploring Public Relations. In *Вестник Росздравнадзора* (Vol. 6). Pearson Education.
- Yudiani, E. (2017). Work Engagement Karyawan Pt. Bukit Asam Persero Ditinjau Dari Spiritualitas. *Jurnal Psikologi Islami*, 3(1), 21–32.
- Zainun, N. F. H., Johari, J., & Adnan, Z. (2018). Stressor factors, internal communication and commitment to change among administrative staff in Malaysian public higher-education institutions. *On the Horizon*, 26(4), 291–306. <https://doi.org/10.1108/OTH-12-2017-0094>