

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan komponen penting dalam optimalisasi kegiatan suatu instansi. Untuk mencapai tujuan instansi, pegawai harus dikelola dengan baik untuk mencapai tujuan tersebut. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan instansi dan meningkatkan efisiensi dan produktivitas, pengelolaan sumber daya manusia membutuhkan pegawai yang kompeten dan dapat melaksanakan tugas mereka dengan tanggung jawab.¹ Dengan kata lain, instansi tentu mengharapkan pegawainya produktif dan efektif dalam bekerja. Instansi mengharapkan produktivitas dan efektivitas dari pegawainya, maka instansi harus memiliki pegawai yang proaktif, bertanggung jawab, profesional, dan berkomitmen terhadap standar mutu pekerjaan mereka. Instansi mencari orang-orang yang pekerja keras, berdedikasi, dan gigih.

Dedikasi merupakan salah satu aspek keterikatan kerja yang mengacu pada tingkat keterikatan kerja yang tinggi yang ditandai dengan semangat bekerja, menikmati tantangan dalam bekerja, dan memandang pekerjaan sebagai inspirasi. Pegawai yang terlibat berupaya semaksimal mungkin dalam pekerjaannya agar menjadi produktif, menguntungkan, meminimalkan ketidakhadiran, dan

¹ Asipola Rohana Manalu et al., “Pengaruh Work Engagement Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan,” *Journal of Economic and Management (JECMA)* 1, no. 02 (February 19, 2021), <https://doi.org/10.46772/jecma.v1i02.376>.

membantu perusahaan mencapai tujuannya.² Ini menunjukkan bahwa keterikatan kerja sangat penting bagi instansi karena pegawai dengan keterikatan kerja yang tinggi akan lebih produktif dan bermanfaat bagi instansi tersebut.

Keterikatan kerja adalah tingkat komitmen yang ditunjukkan oleh seorang pegawai terhadap instansi mereka. Keterikatan kerja memberikan pengalaman kepada pegawai dan dapat menghasilkan hasil positif lainnya, seperti perilaku proaktif dan komitmen pribadi. Namun, jika pegawai memiliki keterikatan kerja yang rendah, mereka cenderung mengalami emosi negatif dan merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi rekan kerja dengan kelelahan emosional.³

Dalam hal ini, penelitian terbaru Gallup tentang keterikatan kerja pegawai memberikan gambaran yang kurang baik. Hanya 8% pekerja Indonesia yang terlibat dalam pekerjaan, sementara 15% tidak aktif. Perekonomian Indonesia mungkin akan kehilangan momentum di tahun-tahun mendatang karena dunia usaha, baik swasta maupun milik negara, tidak menyadari pentingnya lapangan kerja yang berkualitas bagi pembangunan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja.⁴ Dalam hal tersebut yang berarti masih banyak pegawai Indonesia yang tidak *engaged* terhadap instansinya.

² Arnold B. Bakker and Michael P. Leiter, "Work Engagement : A Handbook of Essential Theory and Research," *Jurnal Online Internasional & Nasional Januari - Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta* Vol. 7 No. 1 (2010): 1689–99.

³ Gita Fedora Ramdhani and Dian Ratna Sawitri, "Hubungan Antara Dukungan Organisasi Dengan Keterikatan Kerja Pada Karyawan PT. X," *Jurnal EMPATI* 6, no. 1 (January 16, 2017): 199–205, <https://doi.org/10.14710/empati.2017.15211>.

⁴ Gallup, "Why Indonesia Must Engage Younger Workers," <https://news.gallup.com/businessjournal/166280/Why-Indonesia-Engageyounger-Workers.aspx>, 2013.

Selama bekerja, manusia harus dapat menyeimbangkan antara kehidupan duniawi dan akhirat dengan selalu mengingat Allah SWT. Al-Qur'an telah menganjurkan umat manusia untuk terus bekerja dan memperhatikan aspek ekonomi dalam kehidupan. Orang yang terikat dengan pekerjaannya akan mendapatkan imbalan berupa gaji dan promosi sehingga menjadi umat yang beruntung.⁵ Dalam surah Al-Jumu'ah/62:10, Allah SWT berfirman:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَبِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ١٠

Terjemahan Kemenag 2019

Artinya: Apabila salat (Jumat) telah dilaksanakan, bertebaranlah kamu di bumi, carilah karunia Allah, dan ingatlah Allah sebanyak-banyaknya agar kamu beruntung. (Q.S. Al-Jumu'ah/62:10)

Menurut ayat Tafsir Quraysh Shihab ini, Allah SWT menjelaskan: Setelah shalat, luaskan pikiranmu ke berbagai kepentingan. Carilah rahmat Allah dan sering-seringlah mengingat-Nya baik hati maupun perkataan. Semoga kalian beruntung dalam kehidupan ini dan selanjutnya. Hendaklah mengingat Allah SWT sebanyak-banyaknya didalam mengerjakan usahanya dengan menghindarkan diri dari kecurangan, penyelewengan dan lain-lain, karena Allah SWT mengetahui segala sesuatu, yang tersembunyi apalagi yang nampak nyata. Mereka yang bekerja dengan cara halal selalu berusaha untuk memenuhi tugas dan kewajibannya dengan adil dan terlibat secara mendalam dalam pekerjaan mereka, sehingga mereka memiliki semangat yang tinggi untuk menyelesaikan pekerjaan mereka meskipun penuh dengan tantangan. Oleh karena itu, hendaklah kalian mengingat Allah SWT semaksimal mungkin ketika kalian melakukan

⁵ Eka Yulia Asfiyah, "Hubungan Antara Resiliensi Dengan Work Engagement Pada Guru SLB," *Psikoislamika : Jurnal Psikologi Dan Psikologi Islam* 11, no. 2 (December 30, 2014), <https://doi.org/10.18860/psi.v11i2.6385>.

pekerjaan kalian. Dengan demikian, tercapailah kebahagiaan dan keberuntungan di dunia dan di akhirat.

Komunikasi interpersonal adalah komponen yang dapat mempengaruhi keterikatan kerja.⁶ Kebahagiaan pegawai pasti akan meningkat karena komunikasi yang baik antar rekan kerja membuat mereka lebih terbuka dan santai ketika mereka meminta bantuan rekan kerja, dikarenakan komunikasi yang baik memperlancar proses kerja dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif. Dengan begitu komunikasi menjadi kunci untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung. Sederhananya komunikasi adalah cara orang berinteraksi satu sama lain, hubungan yang baik dan sehat antara pegawai dan atasan harus dilandasi komunikasi yang baik dan saling pengertian.

Salah satu cara untuk mengetahui apakah informasi yang diberikan kepada seseorang telah diterima dengan tepat dan benar adalah dengan meminta *feedback* mereka. Namun, ternyata tidak semua orang mampu memahami maksud dari informasi yang diberikan kepada orang lain. Memperoleh *feedback* dari penerima informasi merupakan salah satu cara untuk menentukan apakah informasi yang diberikan seseorang telah diterima sebagaimana mestinya dan dengan cara yang tepat.⁷

Posisi pegawai yang saling terikat membuat komunikasi dengan rekan kerja sangat penting untuk menjaga hubungan kerja yang baik.⁸ Komunikasi yang efektif berdampak positif pada keterikatan dan aspek lain seperti kinerja, kepuasan

⁶ Kaswan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategis: Konsep, Sejarah, Model, Strategi, Dan Kontribusi SDM* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2019).

⁷ Endin Nasrudin, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Pustaka Setia, 2015).

⁸ Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal* (Graha Ilmu: Yogyakarta, 2011).

kerja, kepemimpinan, motivasi karyawan, dll sehingga membuat pegawai merasa lebih terikat dalam pekerjaannya.⁹ Oleh karena itu, komunikasi interpersonal sangatlah penting dan setiap orang harus dapat berinteraksi secara efektif dengan orang lain, termasuk rekan kerja, agar pegawai merasa diikutsertakan dalam pekerjaannya. Kurang komunikasi adalah masalah umum bagi instansi, komunikasi sangat penting bagi instansi karena tanpanya semuanya akan serba salah. Sangat mungkin terjadi kesalahpahaman antara atasan dengan rekan kerja yang dapat berdampak negatif pada individu dan instansi.¹⁰ Hal ini menegaskan bahwa komunikasi merupakan unsur kunci dalam menunjang terlaksananya kegiatan suatu instansi agar tidak timbul permasalahan yang dapat merusak struktur instansi tersebut.

Kurangnya komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi banyak hal, seperti menyebabkan pegawai melepaskan diri dari pekerjaan, berdampak negatif terhadap produktivitas dan efisiensi kerja pegawai. Seperti hadis yang diriwayatkan At-Tirmidzi (no. 1987) yang merupakan hadis *hasan shahih* yang berbunyi,

اللَّهُ رَسُولٌ عَنْ مَأْ عَنَهُ اللَّهُ رَضِيَ جَبَلُ بْنُ مُعَاذِ الرَّحْمَنِ عَبْدٌ وَأَبِي جُنَادَةَ بْنُ جُنْدُبٍ ذَرَّ أَبِي عَنْ
 حَسَنٍ بِخُلُقِ النَّاسِ وَخَالِقٍ، تَمَحُّهَا الْحَسَنَةُ السَّيِّئَةُ وَأَتَّبِعَ، كُنْتُ حَيْثُمَا اللَّهُ اتَّقَى : قَالَ وَسَلَّمْ عَلَيْهِ اللَّهُ صَلَّى
 التِّرْمِذِيُّ وَقَالَ حَدِيثٌ حَسَنٌ صَحِيحٌ

⁹ John W. Newstrom, *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*, Fourteenth Edition (New York, NY: McGraw-Hill Education, 2015).

¹⁰ Guus Sukarji, "Peran Komunikasi Dalam Organisasi," *Kementerian ESDM RI Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia ESDM*, November 6, 2017, <https://ppsdmaparatur.esdm.go.id/artikel/peran-komunikasi-dalam-organisasi#:~:text=Komunikasi%20merupakan%20elemen%20penting%20dalam,besar%20bagi%20individu%20maupun%20organisasi>.

“Dari Abu Tsar Jundub bin Junada dan Abu Abdirahman Mu'adz bin Jabal Radiyallu Anhuma ya Rasulullah Shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda: "Dimanapun kamu berada, Ketika kamu menggabungkan keburukan dan kebaikan, maka kebaikan selalu melenyapkan (kejahatan). Dan menikahlah dengan orang yang berakhlak mulia (HR At-Tirmidzi, dan beliau berkata: Hadits Hasan Sahih)¹¹

Hadits yang mulia ini berisi wasiat berharga dari Rasulullah SAW kepada kita semua dalam mengarungi kehidupan dunia ini. Hal ini akan menyangkut hubungan kita dengan Tuhan, diri kita sendiri, dan orang lain. Hal tersebut hanya dapat dicapai melalui pengabdian yang tulus kepada Sang Pencipta. Demikian juga, manusia adalah makhluk sosial yang selalu berinteraksi satu sama lain, jadi mereka tidak dapat lepas dari masyarakat dan orang-orang di sekitarnya. Oleh karena itu, beliau mewariskan warisannya dengan menjadikan akhlak mulia sebagai landasan pergaulan ini.

Penting untuk selalu menjaga hubungan komunikasi yang baik dengan rekan kerja dan atasan. Dengan demikian, kita dapat bertukar pikiran dengan lebih baik dan meningkatkan produktivitas kerja. Jika kita tidak mampu menjaga hubungan komunikasi yang baik dengan rekan kerja, maka *engagement* di tempat kerja akan berpengaruh seperti tidak adanya *chemistry* atau kekompakan tim di lingkungan kantor, tidak menaati peraturan, tidak memahami situasi lingkungan kerja, apatis dan tidak bertanggung jawab, pekerjaan tertunda bahkan memakan waktu lama.¹²

Observasi awal dan wawancara dilakukan di lingkungan kantor dengan dua orang pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Banjarmasin untuk mengetahui

¹¹ Imam An-Nawawi, “Hadits Arbain An-Nawawiyah Terjemah Bahasa Indonesia,” n.d.

¹² Ustadz Kholid Syamhudi, Lc, “Tiga Wasiat Penting Rasulullah,” *Muslim.or.Id*, June 25, 2020, <https://muslim.or.id/10428-tiga-wasiat-penting-rasulullah.html>.

bagaimana komunikasi interpersonal mempengaruhi *work engagement*. Peneliti melakukan observasi awal untuk mengetahui status keterikatan kerja pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Banjarmasin. Peneliti memilih pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin karena peneliti melihat adanya isu yang menarik yang terjadi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin, dimana sebagian pegawai tampak kurang bersemangat dalam bekerja. Misalnya ketika mereka sampai di ruangan kerja, mereka tidak langsung menyiapkan jadwal atau agenda yang harus diselesaikan pada hari tersebut, sering menunda-nunda pekerjaan, mengobrol dan melakukan berbagai hal di luar pekerjaan, kurang antusias dalam menyelesaikan pekerjaan dan sebagian ada yang menyudahi pekerjaan dan bergegas untuk pulang meskipun waktu belum tepat menunjukkan waktu pulang. Meskipun demikian ada sebagian pegawai yang bersemangat dalam menyiapkan dirinya menghadapi hari tersebut, antusias dalam menyelesaikan pekerjaan, dan pada saat istirahat tampak ada pegawai yang masih berkulat dengan pekerjaan dan bersedia pulang larut malam.

Topik pembahasan yang pertama adalah seperti apa hubungan komunikasi dengan pegawai. WW mengatakan bahwa sedikit adanya kurang keterbukaan antara pegawai sehingga terkadang berpengaruh terhadap keterikatan kerja pegawai lain seperti tidak berkabar, datang terlambat, sulit dihubungi, tidak merespon informasi yang disebarkan melalui *whatsapp* grup, berpakaian yang tidak sesuai dengan aturan dan akhirnya cenderung menghindar saat berpapasan. Selain itu, WW menambahkan bahwa sulit untuk memahami situasi di kantor, seperti ketika pegawai bersikap kurang sopan kepada atasannya atau memilih

tidak peduli pada sesuatu. Terakhir, WW menambahkan bahwa pegawai mempunyai hak dan tanggung jawab, namun terkadang pegawai hanya memikirkan haknya dan lupa bahwa mereka juga memiliki tanggung jawab yang harus dipenuhi.¹³

Peneliti kemudian melanjutkan wawancara dengan subjek kedua. DA menyatakan komunikasi dengan pegawai lain dan atasan sudah baik, namun ia merasa terkadang kurang mendapat dukungan untuk menyampaikan permintaan dan sarannya. DA juga menambahkan bahwa terkadang ada tugas-tugas yang harus dilakukan DA yang bukan merupakan tanggung jawabnya, sehingga turut andil dalam pekerjaannya sesuai arahan atasannya. Meski DA bisa diartikan sebagai orang yang dapat dipercaya, diandalkan dan benar-benar melayani kepentingan dinas, namun rasanya tidak adil jika melihat DA karena tugas tersebut sebenarnya adalah tanggung jawab orang lain. Dan yang terakhir DA merasa sering membantu jika ada rekan kerja yang kesulitan namun DA jarang sekali mendapat *feedback*, hal tersebut membuat beliau terkadang merasa hal-hal kecil seperti itu dapat membuat komunikasi antar pegawai kurang baik.¹⁴

Melihat adanya *work engagement* pada pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin yang belum sesuai harapan, sehingga diperkirakan adanya indikasi *work engagement* yang rendah dengan ditunjukkannya pada perilaku seperti yang dijelaskan di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui gambaran *work engagement* pegawai di Kantor

¹³ Subjek berinisial WW, pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin. Wawancara pribadi dilakukan pada 25 Agustus 2023

¹⁴ Subjek berinisial DA, pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin. Wawancara pribadi dilakukan pada 26 Agustus 2023

Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin. Kemudian dari hasil wawancara di atas, adanya komunikasi interpersonal yang kurang baik antar pegawai maupun dengan atasan membuat hal tersebut tidak mendukung rasa *work engagement* (keterikatan kerja). Dikarenakan kurangnya keterbukaan antar pegawai membuat semangat kerja yang dimiliki pegawai berkurang, dedikasi yang sudah diberikan seperti tidak bernilai dan minimnya penghayatan dalam pekerjaan.

Berdasarkan observasi dan wawancara awal di atas, peneliti tertarik untuk menyelidiki komunikasi interpersonal dan keterikatan kerja dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap *Work Engagement* Pada Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat komunikasi interpersonal pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin?
2. Bagaimana tingkat *work engagement* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin?
3. Apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap *work engagement* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat komunikasi interpersonal pada pegawai Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin
2. Untuk mengetahui tingkat *work engagement* pegawai imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin

3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap *work engagement* pegawai Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin

D. Signifikansi Penelitian

1. Kontribusi Teoritis :

Penelitian ini memiliki potensi untuk meningkatkan pemahaman umum tentang perkembangan di bidang psikologi, khususnya bidang industri dan organisasi yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal dan *work engagement* (keterikatan kerja) di tempat kerja. Selain itu, penelitian ini dapat menentukan apakah komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi *work engagement* (keterikatan kerja).

2. Kontribusi Praktis :

Penelitian ini akan membantu menganalisis permasalahan yang muncul di instansi mengenai topik keterikatan kerja. Selain itu juga dapat memberikan manfaat dan masukan bagi instansi terutama dalam hal pengembangan staf, mendorong komunikasi interpersonal dan *work engagement* (keterikatan kerja) yang baik. Serta penelitian ini juga dapat dimanfaatkan oleh peneliti lainnya untuk mengembangkan lebih dalam dan menjadi referensi mengenai komunikasi interpersonal dan kaitannya dengan variabel lain.

E. Definisi Operasional

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan pengiriman dan penerimaan pesan oleh seseorang atau sekelompok orang, dengan berbagai efek dan kemungkinan

umpan balik langsung. Ada lima aspek komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan, empati, dukungan, emosi positif, dan kesetaraan.¹⁵ Fokus penelitian ini adalah komunikasi interpersonal antara pegawai satu sama lain dan atasan mereka. Dalam penelitian ini peneliti mengartikan komunikasi interpersonal adalah proses dimana pegawai bertukar pesan dengan pegawai lainnya agar tetap berhubungan satu sama lain dengan memasukkan komunikasi ke dalam kehidupan sehari-hari yang menunjukkan sikap keterbukaan, empati, dukungan, emosi positif, dan kesetaraan. Peneliti berencana untuk mengetahui apakah kelima aspek tersebut ada pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Banjarmasin.

2. *Work Engagement*

Work engagement diartikan keadaan seseorang yang bersifat positif dan secara penuh terlibat dalam pekerjaannya, dimana pegawai yang merasa “*engaged*” dengan pekerjaannya merasa lebih antusias dan dapat berhubungan lebih efektif dengan pekerjaannya yang terdiri dari tiga aspek yaitu semangat, dedikasi, dan penghayatan.¹⁶ Dalam penelitian ini peneliti mengartikan keterikatan kerja sebagai sikap positif yang menciptakan ikatan antar pegawai yang menunjukkan semangat, dedikasi, dan penghayatan tinggi terhadap pekerjaannya. Peneliti berencana untuk mengetahui aspek keterikatan kerja apa saja yang dimiliki pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Banjarmasin.

¹⁵ Joseph A DeVito, *Interpersonal Communication, Edisi kelima terjemahan Agus Maulana* (Jakarta: Karisma Publishing, 2011).

¹⁶ Bakker and Leiter, “Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research.”

3. Pegawai

Pegawai merupakan setiap orang yang bekerja pada perusahaan dengan menjual tenaganya (baik fisik maupun pikiran) dengan imbalan bayaran sesuai dengan kontrak.¹⁷ Pengertian lain pegawai adalah orang yang bekerja untuk satu lembaga (kantor, perusahaan) dengan mendapatkan gaji.¹⁸ Dalam penelitian ini pegawai yang dimaksud peneliti adalah orang yang mencurahkan tenaga dan pikirannya untuk melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan dan menerima gaji sesuai kontrak. Pegawai yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Banjarmasin.

F. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan pada tahun 2022 oleh Dwi Astuti dan Dhini Rama Dhanita berjudul “*Work Engagement* ditinjau dari *Psychological Well Being* dan Komunikasi Interpersonal”. Metode *cross-sectional* adalah jenis penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini. Hasilnya menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara kesejahteraan psikologis dan keterlibatan kerja dengan komunikasi interpersonal ($r_{12} = 0,863$; $p < 0,001$). Selain itu, ada hubungan positif secara parsial antara kesejahteraan psikologis dan keterlibatan kerja ($r_{x1y} = 0,385$; $p < 0,001$). Kedua variabel bebas berkontribusi sebesar 74,4% pada keterlibatan kerja karyawan. Semakin tinggi tingkat komunikasi interpersonal dan *Psychological Well Being*, semakin tinggi tingkat keterlibatan kerja, dan

¹⁷ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, n.d.

¹⁸ “Kamus Versi Online/Daring (Dalam Jaringan),” in *KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia)*, accessed September 10, 2023, <https://kbbi.web.id/didik>.

sebaliknya. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena variabelnya adalah komunikasi interpersonal dan *work engagement*; namun, penelitian ini menggabungkan keterlibatan kerja dan kesejahteraan psikologis dengan komunikasi interpersonal. Selain itu, subjek penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena peneliti menggunakan pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Banjarmasin sebagai subjek, sementara subjek penelitian ini adalah karyawan dari suatu perusahaan.¹⁹

2. Penelitian yang berjudul “Pengaruh *Work Engagement* Terhadap Semangat Kerja dan Kinerja Pegawai Pada PALDAM XIV Hasanuddin Makassar” oleh Junaidin, Tori Desi Lestari, dan Ahmad Rimawan. Penelitian ini menggunakan model analisis jalur, yang merupakan pendekatan asosiatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work engagement* berpengaruh positif signifikan terhadap semangat kerja, *work engagement* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja, dan secara tidak langsung mampu memediasi hubungan dari *work engagement* dan kinerja. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah pada variabel, peneliti menggunakan variabel komunikasi interpersonal dan *work engagement*, sementara penelitian ini menggunakan *work engagement* dan semangat kerja. Selain itu, juga perbedaan subjek, pada peneliti menggunakan subjek pegawai kantor Imigrasi

¹⁹ Dwi Astuti and Dhini Rama Dhania, “Work Engagement Ditinjau Dari Psychological Well-Being Dan Komunikasi Interpersonal,” *Collabryzk Journal for Scientific Studies* 1, no. 1 (December 6, 2022): 37–48, <https://doi.org/10.58959/cjss.v1i1.6>.

Kelas I TPI Banjarmasin sementara penelitian ini menggunakan pegawai pada kantor PALDAM.²⁰

3. Penelitian yang dilakukan oleh Vrydita Yesri Putri dan Ika Zenita Ratnaningsih dengan judul “Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Rekan Kerja Dan *Employee Engagement* Pada Karyawan PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Tengah Dan Daerah Istimewa Yogyakarta” Pada Tahun 2017. Hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara keterlibatan karyawan dan komunikasi interpersonal. Semakin tinggi komunikasi interpersonal dengan karyawan, semakin tinggi keterlibatan karyawan. Komunikasi interpersonal memberikan kontribusi efektif sebesar 30% terhadap keterlibatan karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah pada variabel, peneliti menggunakan variabel komunikasi interpersonal dan *work engagement*, sementara penelitian ini menggunakan *employee engagement* dan komunikasi interpersonal. Selain itu pada peneliti menggunakan subjek pegawai kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin sementara penelitian ini menggunakan Karyawan PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Tengah Dan Daerah Istimewa Yogyakarta.²¹
4. Menurut penelitian yang dilakukan pada tahun 2021 oleh Asipora Rohana Manal, Rinandar Tumrin, Siswaha Hasan, dan Denny Shaputra, "Pengaruh

²⁰ Tri Desi Lestari and Ahmad Rimawan, “Pengaruh Work Engagement Terhadap Semangat Kerja dan Kinerja Pegawai Pada PALDAM XIV Hasanuddin Makassar,” *Journal of Career Development* 1, no. 1 (2023).

²¹ Vrydita Yesri Putri and Ika Zenita Ratnaningsih, “Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Rekan Kerja Dan *Employee Engagement* Pada Karyawan PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Tengah Dan Daerah Istimewa Yogyakarta,” *Jurnal EMPATI* 6, no. 2 (2017): 57–61.

Work Engagement Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan". Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan hasil penelitian bahwa *work engagement* berpengaruh lebih dominan terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Binjai. Selain itu *work engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Binjai dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.389 atau 38,9%. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah pada variabel, peneliti menggunakan variabel komunikasi interpersonal dan *work engagement*, sementara penelitian ini menggunakan *work engagement* dan kinerja pegawai. Selain itu, juga perbedaan subjek, pada peneliti menggunakan subjek pegawai kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin sementara penelitian ini menggunakan pegawai kantor BPJS Ketenagakerjaan.²²

5. Terakhir, penelitian yang dilakukan oleh Sri Hartini, Katelynne Olivia Wijaya, Nathania Siregar, Ema Nina Charina, dan Angga Pinting berjudul "*Employee Engagement* ditinjau dari Komunikasi Interpersonal Pada Karyawan Pt X." juga menunjukkan komunikasi interpersonal dan *employee engagement* berkorelasi positif. Para pekerja PT X memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang lebih baik semakin terlibat dalam bekerja. Sebaliknya, kemampuan komunikasi interpersonal karyawan menurun dengan berkurangnya *employee engagement*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah pada variabel, peneliti

²² Asipola Rohana Manalu et al., "Pengaruh Work Engagement Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan," *Journal of Economic and Management (JECMA)* 1, no. 02 (February 19, 2021), <https://doi.org/10.46772/jecma.v1i02.376>.

menggunakan variabel komunikasi interpersonal dan *work engagement*, sementara penelitian ini menggunakan komunikasi interpersonal dan *employee engagement* Selain itu, juga perbedaan subjek, pada peneliti menggunakan subjek pegawai kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin sementara penelitian ini menggunakan pekerja PT. X.²³

G. Sistematika Penulisan

1. Bab I mencakup latar belakang masalah, rumusan, tujuan, implikasi, dan definisi operasional. Ini juga mencakup penelitian sebelumnya dan penelitian yang relevan.
2. Bab II mencakup pengertian dari suatu variabel, aspek variabel beserta faktor-faktornya.
3. Bab III mencakup metode penelitian, serta subjek, objek, populasi, sampel, dan wilayah studi yang dipilih.
4. Bab IV mencakup temuan dan diskusi yang disajikan dalam teks. Ini mencakup informasi tentang lokasi penelitian, analisis data, masalah desain penelitian, dan kesimpulan analisis.
5. Bab V terdiri dari kesimpulan dan rekomendasi sebagai penutup dari diskusi yang disampaikan oleh peneliti.

²³ Sri Hartini et al., "Employee Engagement Ditinjau Dari Komunikasi Interpersonal Pada Karyawan Pt X," *Cakrawala Repositori IMWI* 6, no. 3 (June 21, 2023): 643–55, <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i3.389>.