

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DENGAN KOMUNIKASI INTERNAL SEBAGAI INTERVENING DI PT SAWIT SUKSES MAJU ABADI

Dila Puspita¹, Selvi Yona Sari², Olandari Mulyadi³

Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

Email: puspitadila950@gmail.com¹, selviyonasari@upiyptk.ac.id², olandari_mulyadi³

Abstrak – Penelitian ini bertujuan menguji seberapa besar Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Dengan Komunikasi Internal Sebagai Variabel Intervening di PT Sukses Maju Abadi (SMA). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data melalui mengedarkan kuesioner. Teknik sampel ini menggunakan teknik sampel jenuh. Metode analisis yang digunakan adalah path analysis, analisis partial least square (PLS), outer model, inner model dan uji hipotesis, pengolahan data dalam penelitian menggunakan program software SmartPLS 3.0 Terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan Kerja terhadap Komunikasi Internal pada PT Sukses Maju Abadi (SMA) Terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada PT Sukses Maju Abadi (SMA) Terdapat pengaruh signifikan antara Komunikasi Internal terhadap Loyalitas Karyawan pada PT Sukses Maju Abadi (SMA) Terdapat pengaruh signifikan antara Motivasi Kerja terhadap Komunikasi Internal pada SMA PT Sukses Maju Abadi (SMA) Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Motivasi Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada PT Sukses Maju Abadi (SMA) Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan melalui Komunikasi Internal pada PT Sukses Maju Abadi (SMA) Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan dan motivasi karyawan, serta semakin baik komunikasi internal yang berlangsung, maka semakin tinggi pula loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen PT Sukses Maju Abadi dalam merumuskan strategi peningkatan loyalitas karyawan melalui penguatan aspek kepuasan kerja, motivasi, dan komunikasi internal.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Komunikasi Internal, Loyalitas Karyawan, PLS-SEM.

Abstract – This study aims to examine the extent to which job satisfaction and work motivation influence employee loyalty, with internal communication as an intervening variable at PT Sukses Maju Abadi (SMA). This research employs a quantitative approach. Data were collected through the distribution of questionnaires, and the sampling technique used was a saturated sampling method. The data analysis techniques applied include path analysis, Partial Least Squares (PLS), outer model analysis, inner model analysis, and hypothesis testing. Data processing in this study was conducted using SmartPLS 3.0 software. The results indicate that job satisfaction has a significant effect on internal communication at PT Sukses Maju Abadi (SMA). Job satisfaction also has a significant effect on employee loyalty. Furthermore, internal communication significantly influences employee loyalty. Work motivation has a significant effect on internal communication; however, it does not have a significant direct effect on employee loyalty. In addition, job satisfaction does not have a significant effect on employee loyalty through internal communication as an intervening variable. These findings suggest that higher levels of job satisfaction and work motivation, along with effective internal communication, are associated with increased employee loyalty toward the company. This study is expected to serve as a reference for the management of PT Sukses Maju Abadi in formulating strategies to enhance employee loyalty by strengthening job satisfaction, work motivation, and internal communication.

Keywords: Job Satisfaction, Work Motivation, Internal Communication, Employee Loyalty, PLS-SEM (Partial Least Squares Structural Equation Modeling).

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset utama perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi dan mempertahankan daya saing di tengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif. Keberhasilan perusahaan tidak hanya ditentukan oleh teknologi dan modal, tetapi juga oleh kualitas serta komitmen karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif menjadi kunci dalam membentuk perilaku kerja positif dan keterikatan karyawan terhadap organisasi (Armstrong & Taylor, 2022).

Loyalitas karyawan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan manajemen sumber daya manusia. Karyawan yang loyal cenderung menunjukkan komitmen tinggi, kesediaan berkontribusi lebih, serta keinginan untuk tetap bertahan dalam organisasi. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa loyalitas berhubungan erat dengan pengalaman kerja karyawan dan kualitas hubungan organisasi–karyawan (Nguyen & Ha, 2023). Loyalitas yang rendah dapat memicu tingginya tingkat turnover dan menurunnya produktivitas perusahaan (Rikantasari & Kholishudin, 2025).

Salah satu faktor utama yang memengaruhi loyalitas karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja menggambarkan perasaan positif individu terhadap pekerjaannya yang muncul dari evaluasi terhadap tugas, imbalan, atasan, dan lingkungan kerja. Studi oleh Judge et al. (2021) serta Veloso & Sousa (2024) menegaskan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan langsung dengan komitmen dan loyalitas karyawan. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, semakin besar kemungkinan karyawan mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan memberikan kontribusi optimal.

Selain kepuasan kerja, motivasi kerja juga menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas karyawan. Motivasi kerja merupakan dorongan internal dan eksternal yang mengarahkan perilaku individu untuk mencapai tujuan kerja. Penelitian Marlina, Mujahid, dan Syuthi (2025) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap keterikatan dan kesungguhan karyawan dalam bekerja. Karyawan dengan motivasi tinggi cenderung memiliki semangat kerja, tanggung jawab, dan orientasi pencapaian yang lebih kuat.

Di sisi lain, komunikasi internal berperan sebagai mekanisme penting dalam menyelaraskan tujuan organisasi dengan pemahaman karyawan. Komunikasi internal yang efektif membantu penyampaian informasi, memperjelas peran, serta membangun hubungan kerja yang sehat antara pimpinan dan karyawan. Penelitian Amelia dan Emilisa (2024) serta Kambara et al. (2023) menunjukkan bahwa komunikasi internal yang baik mampu meningkatkan kepuasan kerja sekaligus memperkuat loyalitas karyawan. Dengan demikian, komunikasi internal berpotensi menjadi variabel intervening yang menjembatani pengaruh kepuasan dan motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan.

PT Sawit Sukses Maju Abadi sebagai perusahaan yang bergerak di sektor industri kelapa sawit sangat bergantung pada kinerja dan komitmen karyawannya dalam menjaga stabilitas dan produktivitas operasional. Dinamika pekerjaan dan tuntutan target produksi menuntut perusahaan untuk memastikan karyawan tetap termotivasi, merasa puas, dan memiliki loyalitas tinggi. Perbedaan tingkat kepuasan dan motivasi kerja serta efektivitas komunikasi internal di dalam perusahaan dapat memengaruhi tingkat loyalitas karyawan yang terbentuk.

Pro dan kontra atas setiap penelitian terkait beberapa variabel yang diteliti, memberikan peluang bagi peneliti untuk meninjau ulang terkait pengaruh dari masing-masing variabel. Oleh karena itu, peneliti mengusulkan sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan dengan komunikasi internal sebagai variabel intervening di PT Sawit Sukses Maju Abadi (SMA)

Hipotesis Penelitian

1. Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Komunikasi Internal
2. Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Karyawan.
3. Komunikasi Internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Karyawan.
4. Motivasi Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Komunikasi Internal.
5. Motivasi Kerja memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Loyalitas Karyawan
6. Kepuasan Kerja memiliki pengaruh negative dan tidak signifikan terhadap Loyalitas Karyawan melalui Komunikasi Internal
7. Motivasi Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Karyawan melalui Komunikasi Internal.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif. Dalam hal ini ada variabel independent (variabel yang mempengaruhi) dan ada variabel dependent (variabel yang dipengaruhi) dan variabel intervening. Hubungan yang terjadi yaitu dimana variabel bebas Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu Loyalitas Karyawan dengan Komunikasi Internal sebagai variabel intervening di PT Sukses Maju Abadi

Menurut Sugiyono (2021), mendefinisikan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan PT Sukses Maju Abadi sebanyak 45 orang. . Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Populasi adalah karyawan PT Sukses Maju Abadi sebanyak 45 orang, maka seluruh populasi dijadikan sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komunikasi Internal

Berdasarkan hasil pengujian data dengan menggunakan alat bantu program SmartPLS terlihat nilai berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat dilihat nilai original sample sebesar 0,432 dengan nilai t-statistik lebih besar dari 1,96 atau ($2,776 > \text{tabel } 1,96$) dengan nilai p-value lebih kecil dari dari alpha ($0,006 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 ditolak H_a diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Komunikasi Internal.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu Regita Cahyani & Umi Anugerah Izzati 2023, Hasil inimenemukan bahwa kepuasan kerja positif signifikan dengan komunikasi internal di produksi PT Sukses Maju Abadi

2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian data dengan menggunakan alat bantu program SmartPLS terlihat nilai berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat dilihat nilai original sample sebesar 0,311 dengan nilai t-statistik lebih besar dari 1,96 atau ($2,038 > \text{ttabel } 1,96$) dengan nilai p value lebih kecil dari dari alpha ($0,042 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 ditolak H_a diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan.

Menurut luthans 2021 hasil ini sejalan dengan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah respon emosional terhadap pekerjaan, Ketika respon positif misalnya merasa dihargai,nyaman dan diberi kesempatan berkembang maka karyawan akan menunjukkan

loyalitas efektif seperti menjaga reputasi perusahaan dan bertahan lebih lama.

3. Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Loyalitas Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian data dengan menggunakan alat bantu program SmartPLS terlihat nilai berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat dilihat nilai orginal sample sebesar 0,510 dengan nilait t-statistik lebih besar dari 1,96 atau ($2,651 > \text{tabel } 1,96$) dengan nilai p value lebih kecil dari dari alpha ($0,008 < 0,05$) maka dapat diperoleh H0 ditolak Ha diterima. Hasil penelitian menunjukan bahwa Komunikasi Internal berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan.

Menurut Farid et al. 2023 hasil ini menekankan bahwa komunikasi internal yang terstruktur membantu kaeyawan memahami nilai, budaya, dan tujuan oraginisasi.Lingkungan kerja yang harmonis meningkatkan kepuasan kerja dan kepuasan kerja kemudian berkontribusi langsung 4pada terbentuknya loyalitas karyawan.

4. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Komunikasi Internal

Berdasarkan hasil pengujian data dengan menggunakan alat bantu program SmartPLS terlihat nilai berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat dilihat nilai orginal sample sebesar 0,514 dengan nilait t-statistik lebih besar dari 1,96 atau ($3,523 > \text{tabel } 1,96$) dengan nilai p value lebih kecil dari dari alpha ($0,000 < 0,05$) maka dapat diperoleh H0 ditolak Ha diterima. Hasil penelitian menunjukan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Komunikasi Internal.

Menurut Sari & Nugroho 2023 hasil ini menunjukan bahwa motivasi instriksik membuat karyawan merasa lebih dihargai dan memiliki tujuan, Sehingga mereka cenderung membangun intreksi yang sehat dengan sesama pegawai.

5. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Loyalitas Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian data dengan menggunakan alat bantu program SmartPLS terlihat nilai berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat dilihat nilai orginal sample sebesar 0,153 dengan nilait t-statistik lebih besar dari 1,96 atau ($0,789 > \text{tabel } 1,96$) dengan nilai p value lebih kecil dari dari alpha ($0,0430 < 0,05$) maka dapat diperoleh H0 diterima Ha ditolak. Hasil penelitian menunjukan bahwa Motivasi Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan.

Menurut Hasibuan 2022 hasil ini menyatakan bahwa loyalitas terbentuk jika ada rasa memiliki (sense of belonging) terhadap perusahaan. Motivasi kerja tidak otomatis menciptakan rasa memiliki tersebut.

6. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Melalui Komunikasi Internal

Berdasarkan hasil pengujian data dengan menggunakan alat bantu program SmartPLS terlihat nilai berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat dilihat nilai orginal sample sebesar 0,220 dengan nilait t-statistik lebih besar dari 1,96 atau ($1,833 > \text{tabel } 1,96$) dengan nilai p value lebih kecil dari dari alpha ($0,067 < 0,05$) maka dapat diperoleh H0 diterima Ha ditolak. Hasil penelitian menunjukan bahwa Kepuasan Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan melalui Komunikasi Internal

Menurut Luthans 2021 hasil ini menegaskan bahwa kepuasan kerja meningkatkan kenyamanan bekerja,tetapi tidak selalu mndorong karyawan untuk bertahan di organisasi. Faktor mediasi seperti komunikasi internal harus memiliki kualitas tinggi (terbuka, support, dua arah)

7. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan melalui Komunikasi internal

Berdasarkan hasil pengujian data dengan menggunakan alat bantu program SmartPLS terlihat nilai berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat dilihat nilai orginal sample sebesar 0,262 dengan nilait t-statistik lebih besar dari 1,96 atau ($2,142 > \text{tabel } 1,96$) dengan nilai p value lebih kecil dari dari alpha ($0,033 < 0,05$) maka dapat diperoleh H0 ditolak Ha diterima. Hasil penelitian menunjukan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan melalui Komunikasi Internal.

Menurut Luthans 2021 hasil ini menegaskan bahwa komunikasi internal hanya akan menjadi jembatan menuju loyalitas bila karyawan merasakan keterbukaan, keadilan, dan dukungan interpersonal. Jika komunikasi internal hanya bersifat informatif dan bukan relational, maka motivasi kerja tidak akan di salurkan untuk meningkatkan loyalitas.

KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan Kerja terhadap Komunikasi Internal pada PT Sukses Maju Abadi (SMA)
2. Terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada PT Sukses Maju Abadi (SMA)
3. Terdapat pengaruh signifikan antara Komunikasi Internal terhadap Loyalitas Karyawan pada PT Sukses Maju Abadi (SMA)
4. Terdapat pengaruh signifikan antara Motivasi Kerja terhadap Komunikasi Internal pada SMA PT Sukses Maju Abadi (SMA)
5. Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Motivasi Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada PT Sukses Maju Abadi (SMA)
6. Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan melalui Komunikasi Internal pada PT Sukses Maju Abadi (SMA)
7. Terdapat pengaruh signifikan antara Motivasi Kerja terhadap Loyalitas Karyawan melalui Komunikasi Internal pada PT Sukses Maju Abadi (SMA).

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, N., & Emilisa, N. (2024). Internal communication, organizational culture, and job satisfaction on employee loyalty among Gen Y and Z workers. *Journal of Applied Management and Business Research*, 5(2), 115–128.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2022). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (16th ed.). Kogan Page.
- Ekhsan, Muhamad. 2021. "Pengaruh Motivasi Dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Guru." 13(1): 1–13.
- Judge, T. A., Zhang, S., & Glerum, D. R. (2021). Job satisfaction and employee behavior: Recent developments and future directions. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 8, 1–27.
- Kurniawan. (2021). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Guru Percetakan Dimas Kota Palembang Mohd.Kurniawan DP 1. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*, 1, 33–48.
- Nguyen, C. M. A., & Ha, M. T. (2023). Internal communication, employee engagement, and job satisfaction toward employee loyalty in higher education institutions. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 1–12.
- Sari, D. M., & Andriani, D. (2022). Pengaruh Motivasi , Pelatihan , dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Guru PT . Petrokopindo Cipta Selaras Sidoarjo. 1(9), 2935–2943.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Zaenal Arifin, Muhammad, and Hadi Sasana. 2022. "Pengaruh Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Guru." *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan* 2(6): 49– 56.