

# **POLA KOMUNIKASI ORGANISASI PT. EASTERN PEARL FLOUR MILLS DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KARYAWAN**

**Indah Fitri Amaliah**

indahfasuwardi@gmail.com

*Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi*

*Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesia*

**Abd. Majid**

*Staff Pengajar Prodi Ilmu Komunikasi*

*Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesia*

**Zelfia**

*Staff Pengajar Prodi Ilmu Komunikasi*

*Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesia*

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi organisasi PT. Eastern Pearl Flour Mills dalam mempertahankan loyalitas karyawan dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pola komunikasi organisasi di PT. Eastern Pearl Flour Mills. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling purposif (*purposive sampling*), teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, informan yang dipilih adalah mereka yang berhubungan dengan objek penelitian atau yang berkompeten untuk memberikan informasi, yaitu karyawan PT. Eastern Pearl Flour Mills. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi yang digunakan di PT. Eastern Pearl Flour Mills adalah komunikasi vertikal, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal. Namun yang paling banyak digunakan adalah komunikasi vertikal. Faktor yang mempengaruhi pola komunikasi organisasi di PT. Eastern Pearl Flour Mills adalah suasana kerja yang kondusif.

Kata Kunci : Pola Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Loyalitas Karyawan, PT. Eastern Pearl Flour Mills.

## PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan hal yang tidak dapat dihindarkan dalam kehidupan manusia. Sehingga perlu membangun komunikasi yang baik agar dapat tercipta hubungan yang harmonis dengan orang lain. Shannon dan Weaver (dalam Cangara, 2016: 22-23) mengungkapkan bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak disengaja. Begitupun dalam sebuah perusahaan, komunikasi menjadi kunci utama dalam proses pertukaran informasi antar bagian dalam perusahaan.

Komunikasi organisasi adalah komunikasi antarmanusia (*human communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi di mana terjadi jaringan-jaringan pesan satu sama lain yang saling bergantung satu sama lain (Bungin, 2006: 278). Komunikasi organisasi berperan penting dalam dunia bisnis, terlebih persaingan usaha antar perusahaan tidak terhindarkan lagi. Salah satu yang memegang peran penting dalam persaingan usaha ini adalah para karyawan perusahaan. Karyawan menjadi salah satu motor penggerak yang penting dalam memajukan perusahaan sehingga perusahaan bisa semakin berkembang.

Karyawan adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil kerjanya kepada pengusaha yang mengerjakannya dimana hasil kerjanya itu sesuai dengan profesi atau pekerjaan atas dasar keahlian sebagai mata pencariannya (Undang-Undang Tahun 1969 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja Pasal 1).

Karyawan yang memiliki loyalitas pada perusahaan dan bisa diandalkan untuk bekerja penuh dedikasi, memberikan kontribusi penting dalam keberhasilan yang dicapai perusahaan.

Komunikasi organisasi sangatlah penting dalam sebuah perusahaan, terutama untuk perusahaan yang bergerak dalam bidang produk bahan makanan. Karyawan yang sehari-hari turun langsung ke lapangan harus dibangun untuk menjadi karyawan yang memiliki loyalitas dan dedikasi tinggi. Karena para karyawan inilah yang bersentuhan langsung dengan produk baik dari segi produksi maupun dari segi pemasaran yang menjadi sumber pendapatan utama perusahaan.

PT. Eastern Pearl Flour Mills adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang produksi tepung terigu. Pabrik ini merupakan pabrik penggilingan terbesar keempat di dunia. Dengan kapasitas penggilingan 2800 metrik ton per hari. Dengan depot-depot yang telah tersebar di seluruh wilayah Indonesia, PT. Eastern Pearl Flour Mills pun mampu melayani pelanggannya di seluruh Indonesia. Saat ini perusahaan tidak hanya memasarkan produknya di dalam negeri namun juga telah menyentuh ke penjualan luar negeri seperti Filipina, Malaysia, Vietnam, dan Timur Tengah. Selain memproduksi tepung terigu sebagai produk utamanya, pabrik ini juga memproduksi produk lain seperti pakan ternak sapi.

Komunikasi yang terjalin dengan baik dalam sebuah perusahaan menjadi salah satu alasan

kuat para karyawan merasa senang dalam bekerja. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan perlu membangun komunikasi yang baik dengan para karyawan agar dapat terbangun loyalitas dan dedikasi tinggi para karyawan terhadap perusahaan. Loyalitas adalah kesediaan karyawan dengan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran, dan waktu untuk ikut serta mencapai tujuan perusahaan dan menyimpan rahasia perusahaan serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan perusahaan selama orang itu masih berstatus sebagai karyawan (Sudimin, 2003: 5). Hal ini sangat penting karena dalam memajukan perusahaan dibutuhkan loyalitas, dedikasi tinggi dan kerjasama yang baik antarkaryawan, manajemen dan pimpinan perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pola komunikasi organisasi yang terjalin di perusahaan sehingga perusahaan dapat mempertahankan loyalitas para karyawannya, maka peneliti menetapkan judul penelitian “Pola Komunikasi Organisasi PT. Eastern Pearl Flour Mills Dalam Mempertahankan Loyalitas Karyawan”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya *sampling*, yang utama dari penelitian ini adalah

data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti. Penelitian ini menekankan persoalan kedalaman (kualitas).

## **TEKNIK ANALISIS DATA**

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif dimulai dari analisis berbagai data yang berhasil dikumpulkan peneliti di lapangan. Data tersebut terkumpul dengan baik melalui teknik pengumpulan data yang digunakan. Kemudian data tersebut diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori tertentu. Pengkategorian ini harus mempertimbangkan kesahihan, dengan memerhatikan kompetensi subjek penelitian, tingkat autentisitasnya dan melakukan triangulasi berbagai sumber data.

## **HASIL PENELITIAN**

### **1. Pola Komunikasi Organisasi di PT. Eastern Pearl Flour Mills dalam Mempertahankan Loyalitas Karyawan**

#### **a. Komunikasi Vertikal**

##### **1) Komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*)**

Komunikasi yang berlangsung dari atas ke bawah (*downward communication*) yang terjadi di PT. Eastern Pearl Flour Mills Makassar pada divisi *Finished goods supply chain* di subdivisi *Warehouse* adalah pada saat

adanya *production meeting* yang dilaksanakan setiap hari, *internal meeting* yang dilaksanakan jika ada masalah, instruksi pekerjaan yang dilaksanakan hanya jika ada barang *closing*, dan penyampaian aturan baru serta arahan mengenai kinerja karyawan.

*Production meeting* dipimpin oleh *general manager* dan dihadiri oleh *deputy human resource manager*, *manager* dari setiap divisi dan *assistant manager* dari setiap subdivisi. Hal yang dibahas pada *production meeting* adalah pemesanan barang dan produksinya serta saran-saran dan kendala-kendala jika ada. Informasi mengenai pelaksanaan *production meeting* tidak lagi disampaikan secara formal melalui media atau pengumuman karena dilaksanakan secara rutin setiap hari sehingga tidak lagi diperlukan penyampaian.

Pelaksanaan *Internal meeting* dilaksanakan hanya jika ada masalah. *Internal meeting* dipimpin oleh *manager*, dihadiri oleh *section head* dan perwakilan yang bersangkutan langsung dengan masalah yang terjadi. Informasi mengenai masalah yang ada dan pelaksanaan *internal*

*meeting* disampaikan melalui grup WhatsApp.

Penyampaian instruksi pekerjaan tidak disampaikan secara rutin karena pekerjaan yang dilakukan sama setiap harinya, jadi tidak ada instruksi yang bersifat wajib. Adanya instruksi pekerjaan dari atasan ke bawahan hanya ada jika terdapat barang *closing*. Komunikasi ini disampaikan melalui *section head* yang bersangkutan dan kemudian *section head* akan meneruskan pesan tadi kepada karyawannya melalui berbagai macam media yang digunakan baik secara formal maupun informal, hal ini dilakukan untuk menghindari karyawan lupa akan pesan yang disampaikan.

Komunikasi dari atas ke bawah juga dilakukan jika ada aturan baru, aturan ini akan disampaikan oleh *manager* melalui *briefing*. Selain itu, dilakukan juga jika ada arahan mengenai kinerja. Arahan ini biasanya ada ketika kinerja seorang karyawan dinilai menurun. Hal ini akan disampaikan oleh *section head* secara tersurat dan ditempel di dinding ruangan subdivisi.

2) Komunikasi dari bawah ke atas (*upward communication*)

Komunikasi yang berlangsung dari bawah ke atas (*upward communication*) di

PT. Eastern Pearl Flour Mills Makassar pada divisi *Finished goods supply chain* di subdivisi *Warehouse* terjadi setelah adanya *internal meeting* pada divisi, bentuk penyampaian komunikasi dari bawah ke atas ini disampaikan dalam bentuk *briefing*.

*Briefing* dipimpin oleh *assistant manager* dan dihadiri oleh seluruh karyawan subdivisi. Pada saat *briefing*, *assistant manager* akan memberikan arahan jika ada masalah, selanjutnya *assistant manager* akan menyerahkan kepada karyawannya untuk berbicara. Pada saat *briefing* inilah segala yang menjadi pendapat, kendala, pembelaan maupun kritik dan saran akan disampaikan oleh para karyawan baik itu untuk masalah *internal* maupun mengenai saran-saran untuk perbaikan perusahaan.

Semua pesan yang disampaikan oleh karyawan kepada *assistant manager* saat *briefing* akan didiskusikan bersama karyawan-karyawan lainnya yang berkumpul dalam *briefing*. Jika dalam pesan yang diterima oleh *assistant manager* terdapat saran untuk perbaikan perusahaan maka *assistant manager* akan meneruskan saran tersebut kepada *general manager*

melalui *production meeting* dan dapat menjadi evaluasi untuk kedepannya.

Komunikasi dari bawah ke atas juga dilakukan jika ada masalah seperti ada kerusakan atau kebutuhan perbaikan kendaraan. Komunikasi ini dilakukan oleh *forklift operator* ke *forklift foreman* atau langsung ke *section head*. Komunikasi ini terjadi secara langsung tidak melalui media.

Selain itu, komunikasi dari bawah ke atas juga dilakukan jika ada karyawan pada bagian tertentu yang sakit atau izin. Penyampaian ini akan disampaikan ke *section head* melalui grup WhatsApp.

#### b. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal yang terjadi di PT. Eastern Pearl Flour Mills Makassar pada divisi *Finished goods supply chain* di subdivisi *Warehouse* adalah ketika ada hambatan atau ketika ada informasi yang ingin diketahui antarbagian dan pada pergantian *shift* di setiap bagian yang mempunyai lebih dari satu karyawan.

Komunikasi horizontal terjadi ketika ada hambatan dan juga ketika ada informasi yang ingin diketahui antarbagian misalnya komunikasi antara *tally admin* dan *tally operator* mengenai

pengangkutan barang. Komunikasi ini dapat disampaikan secara langsung ataupun melalui media seperti telepon dan WhatsApp.

Selain itu, komunikasi horizontal juga terjadi pada pergantian *shift*. Bagian yang mempunyai karyawan lebih dari satu dan mempunyai lebih dari satu *shift* adalah bagian *foreman* ke bawah, seperti *tally foreman*, *forklift foreman*, *tally operator*, *tally admin*, *weighbridge admin*, *warehouse container inspector*, dan *forklift operator*. Setiap bagian mempunyai dua karyawan, sehingga terbagi dalam dua *shift*. Setiap pergantian *shift* akan ada komunikasi antar dua karyawan setiap bagian. Karyawan yang bertugas di *shift* pertama akan menyampaikan kepada karyawan yang bertugas di *shift* kedua mengenai tugas yang telah ia selesaikan, misalnya sampai dimana tugas yang telah selesai ataupun jika ada masalah yang terjadi.

c. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal yang terjadi di PT. Eastern Pearl Flour Mills Makassar pada divisi *Finished goods supply chain* di subdivisi *Warehouse* adalah ketika ada masalah.

Ketika terjadi masalah di subdivisi *warehouse* maka *admin* akan menghubungi *operator* di subdivisi yang berkaitan dengan masalah yang terjadi, apabila tidak ditanggapi maka *admin* akan menghubungi *foreman* subdivisi tersebut. Jika *foreman* juga tidak menanggapi maka *admin* akan menghubungi *warehouse section head* agar menghubungi subdivisi yang bersangkutan. Hal yang menyebabkan penyampaian informasi tidak ditanggapi biasanya karena karyawan dari subdivisi tersebut sibuk sehingga menunda hal tersebut. Setelah *warehouse section head* menerima informasi maka *warehouse section head* akan menghubungi *foreman* subdivisi yang bersangkutan, kemudian jika masih tidak ditanggapi maka *warehouse section head* akan langsung menghubungi *manager* dari divisi tersebut. Setelah ada informasi ke *manager* biasanya hal tersebut langsung ditanggapi dan akan diselesaikan. Media yang digunakan dalam penyampaian informasi di komunikasi lintas-saluran ini adalah telepon.

## **2. Loyalitas Karyawan di PT. Eastern Pearl Flour Mills**

Dalam sebuah organisasi, komunikasi sangat diperlukan dalam setiap situasi organisasi, menyampaikan pesan yang berupa informasi, ide, kritik, saran dan masukan yang dibutuhkan demi tercapainya tujuan organisasi. Selain dari komunikasi, loyalitas berjalan beriringan bersama organisasi, yang mana organisasi merupakan tempat karyawan-karyawan bekerja untuk suatu pekerjaan dan tujuan yang sama, tentu saja pada saat bekerja terdapat makna dan sikap antara yang satu dengan yang lainnya.

Pada setiap organisasi, tentunya setiap karyawan masing-masing mempunyai gaya bicara dan karakter yang berbeda-beda. Dan hal ini dapat mempengaruhi pola komunikasi masing-masing karyawan yang ada di dalam suatu organisasi tersebut. Untuk itulah, demi tercapainya suatu tujuan organisasi, diperlukan komunikasi yang baik antarkaryawan. Komunikasi yang baik dapat mempengaruhi bagaimana suasana kerja yang tercipta di lingkungan kerja. Suasana kerja dan lingkungan kerja yang tercipta pada akhirnya akan mempengaruhi pola komunikasi organisasi yang ada.

Komunikasi antarkaryawan dalam sebuah organisasi dipengaruhi pula oleh pimpinannya. Di subdivisi *warehouse* sendiri pimpinan yang

bersentuhan langsung dengan karyawan berupaya menciptakan suasana kerja yang kondusif dengan membuat suasana kerja lebih menyenangkan agar para karyawan lebih menikmati pekerjaannya. Selain itu, atasan juga selalu menghormati bawahan, hal ini termasuk mendengarkan ide para karyawan. Kelancaran komunikasi sangat penting antara atasan dan bawahan, termasuk dengan perusahaan. Atasan yang sulit diajak berkomunikasi adalah hambatan besar dalam sebuah perusahaan.

Loyalitas karyawan terhadap organisasi memiliki makna kesediaan seseorang untuk melanggengkan hubungan dengan organisasinya jika perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun (Wignyo-Soebroto, 1987). Kesediaan karyawan untuk mempertahankan diri bekerja dalam organisasi adalah hal penting dalam menunjang komitmen karyawan terhadap organisasi dimana mereka bekerja. Hal ini dapat diupayakan bila suasana kerja dalam perusahaan kondusif sehingga para karyawan senang dalam bekerja.

Kelancaran proses komunikasi membangun suasana kerja yang kondusif melalui kemudahan dalam menyampaikan

informasi. Melalui proses komunikasi ini, atasan akan mampu membangun keterbukaan individu dan loyalitas bawahan dalam organisasi. Proses komunikasi tersebut, diharapkan berdampak pada komitmen seorang karyawan pada organisasi.

PT. Eastern Pearl Flour Mills sendiri pernah beberapa kali mengalami perubahan nama. Mulai dari PT. Prima Indonesia dengan status penanaman modal asing ke PT. Berdikarisari Utama Flour Mills dengan status penanaman modal dalam negeri hingga diambil alih oleh investor asing dan berubah menjadi PT. Eastern Pearl Flour Mills. Namun, meski telah beberapa kali berganti nama masih ada karyawan lama yang tetap bekerja dalam perusahaan. Hal ini memperlihatkan bahwa beberapa karyawan tetap bertahan dalam perusahaan meskipun perusahaan telah berganti nama dan segala hal dalam perusahaan pun ikut mengalami perubahan.

Dalam hal menyelesaikan pekerjaan, ada beberapa posisi kerja yang terdapat kerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan, tetapi ada juga posisi kerja yang tidak terhitung sebagai lembur meskipun telah bekerja di hari libur ataupun bekerja melebihi dari jam kerja. Untuk posisi kerja *deputy section head* ke atas tidak

pernah ada kerja lembur. Bekerja di hari libur ataupun bekerja hingga melewati jam kerja sampai berapa lamapun tetap tidak terhitung sebagai kerja lembur karena pada posisi itu terdapat tunjangan jabatan yang diterima. Namun, jika bekerja hingga jam sepuluh atau jam sebelas malam maka keesokan harinya dapat terhitung sebagai libur karena sebelumnya telah bekerja hingga larut malam.

Sedangkan pada posisi di bawah *deputy section head*, karyawan mempunyai *shift* kerja sehingga jarang adanya kerja lembur karena pekerjaan yang tidak diselesaikan oleh karyawan yang bekerja di *shift* pertama maka akan dilanjutkan oleh karyawan yang bekerja di *shift* kedua. Kerja lembur terhitung ketika karyawan bekerja minimal satu jam setelah jam pulang, hal tersebut baru bisa dilaporkan sebagai kerja lembur, tapi jika ada pekerjaan yang tersisa sedikit dan dapat diselesaikan kurang dari satu jam, maka biasanya karyawan akan menyelesaikannya secara langsung tidak ditunda keesokan harinya. Selain itu, kerja lembur juga dihitung ketika karyawan bekerja pada saat teman satu bagiannya sedang cuti, jam kerjanya di *shift* yang lain akan terhitung sebagai lembur untuk karyawan yang bekerja pada saat itu. Dan biasanya ketika ada kerja



lembur maka karyawan akan senang.

Dalam hal aturan, karyawan menaati peraturan tanpa perlu pengawasan yang ketat sebab aturan di PT. Eastern Pearl Flour Mills berjalan dengan semestinya. Hal inilah yang menumbuhkan kesadaran sendiri dari para karyawan untuk tidak melanggar aturan karena bagaimanapun mereka yang akan terkena sanksi jika melanggar.

Pada saat bekerja, terkadang kepentingan organisasi lebih didahulukan daripada kepentingan pribadi. Namun, hal ini tidak selalu dilakukan. Ada waktu tertentu yang kadang mengharuskan karyawan mengorbankan kepentingan pribadinya. Misalnya ketika ada pekerjaan yang tiba-tiba harus diselesaikan maka meskipun bukan jam kerja karyawan diharuskan masuk ataupun saat permintaan cuti, cuti tidak bisa dilakukan oleh dua karyawan dalam satu bagian sekaligus. Jadi, ketika ada salah satu karyawan cuti maka karyawan lainnya yang berada di bagian yang sama akan mengerjakan tugasnya, tetapi jika tiba-tiba keesokan harinya karyawan yang bekerja tersebut mempunyai kepentingan mendesak yang mengharuskannya cuti maka atasan akan melihat mana yang kepentingannya harus didahulukan. Ketika karyawan

yang cuti belakangan kepentingannya lebih mendesak maka atasan akan menghubungi karyawan yang cuti duluan untuk masuk meskipun masih dalam keadaan cuti karena bagian tersebut tidak boleh kosong.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan tentang bagaimana pola komunikasi organisasi dalam mempertahankan loyalitas karyawan di PT. Eastern Pearl Flour Mills divisi *Finished Goods Supply Chain* subdivisi *Warehouse*, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pola komunikasi yang digunakan adalah komunikasi vertikal, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal. Namun yang paling banyak digunakan adalah komunikasi vertikal. Komunikasi organisasi yang ada berjalan dengan efektif sehingga informasi berjalan dengan lancar dan dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif dalam lingkungan kerja. Suasana kerja dapat mempengaruhi pola komunikasi organisasi, pola komunikasi yang terbentuk dari suasana kerja yang kondusif dapat menimbulkan loyalitas pada karyawan bahkan dapat mempertahankan loyalitas yang ada pada diri karyawan tersebut. Loyalitas karyawan sendiri tercermin dari tindakan dan

- keikutsertaan karyawan dalam mencapai tujuan organisasi.
2. Faktor yang mempengaruhi pola komunikasi organisasi adalah suasana kerja yang kondusif dalam lingkungan kerja. Suasana yang kondusif ini termasuk suasana kerja yang menyenangkan, saling menghormati antara atasan dan bawahan, pemberian kesempatan kepada karyawan untuk menyeimbangkan kehidupan pribadi dan pekerjaannya, serta kelancaran komunikasi antara atasan dan bawahan.

## REFERENSI

- Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana.
- Butterick, Keith. 2011. *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Diterjemahkan oleh: Nurul Hasfi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cangara, Hafied. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Edisi Kedua. Jakarta: Rajawali Pers.
- Effendy, Onong Uchyana. 1993. *Komunikasi dan Praktek. Bandung, Remaja Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo. Rosdakarya.
- Harapan, Edi., Syarwani Ahmad. 2014. *Komunikasi Antarpribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana.
- Majid, Abd., Rayudaswati Budi. 2013. *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muslim Indonesia*. Yogyakarta: Leutika Books.
- Morissan. 2014. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Muhammad, Arni. 1989. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Proyek Pengembangan Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurudin. 2014. *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: Rajawali Pers.

- \_\_\_\_\_. 2014. *Sistem Komunikasi Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soejanto, Agoes. 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sutrisno, Edy. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Suyanto, Bagong., Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Edisi Ketiga. Jakarta: Kencana.
- Vera, Nawiroh. 2016. *Komunikasi Massa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- SUMBER LAIN**
- Soegandhi, Vannecia. M dkk. 2013. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT Surya Timur Sakti Jatim*. Volume 1. Nomor 1. Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen. Universitas Kristen Petra.
- Sudimin, T. 2003. *Whistleblowing: Dilema Loyalitas dan Tanggung Jawab Publik*. *Jurnal Manajemen dan Usahawan*, vol. 12 no. 11. hlm. 3-8.
- Syahrial, O. H. W. 2004. *Hubungan Persepsi Karyawan Terhadap Human Relations Pimpinan dengan Loyalitas Karyawan pada Perusahaan*. Skripsi (tidak diterbitkan). Surakarta : Fakultas Psikologi UMS.
- Utomo, Budi. 2002. *Menentukan Faktor-Faktor Kepuasan Kerja dan Tingkat Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan*. *PT P.Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7 (2), 178-188.
- Aprini, Ita. “Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Staff PT. PP. London Sumatra Indonesia, Tbk. Palagisang Estate Di Desa Tamatto Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba” <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/2445/1/ita%20aprini%20skripsi.pdf> (akses pada 24 Maret 2018)
- Ramadhan A, Djamil. “Pola Komunikasi Antarpribadi Pecinta Klub Sepak Bola AC Milan Di Kota Makassar” [http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/14198/SKRIPSI%20DJAMIL%20RAMADHAN.A%20\(E31111007\).pdf?sequence=1](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/14198/SKRIPSI%20DJAMIL%20RAMADHAN.A%20(E31111007).pdf?sequence=1) (akses 24 Maret 2018)
- Runtu, Julius. “Indikator Loyalitas Karyawan” <http://juliusruntu.blogspot.co.id/2014/02/indikator-loyalitas-karyawan->

bahan.html (akses 10 April 2018)

Tibyan, Muhammad. “Peran Komunikasi Organisasi Pada Loyalitas Karyawan” <http://digilib.uin-suka.ac.id/15680/1/BAB%20I%2C%20IV%2C%20DAFTAR%20PUSTAKA.pdf> (akses 5 April 2018)

“Komitmen Organisasi” <http://e-psikologi.com> (akses pada 29 Mei 2018)

“Komunikasi Diagonal – Pengertian – Hambatan” <https://pakarkomunikasi.com/>

Undang-Undang Tahun 1969 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja Pasal 1

komunikasi-diagonal (akses pada 27 Mei 2018)

“Pengertian Loyalitas dan Serba-Serbi Pengertian Loyalitas Karyawan” <http://ciputrauceo.net/blog/2015/11/19/pengertian-loyalitas-dan-serba-serbi-pengertian-loyalitas-karyawan> (akses pada 12 April 2018)

“PT. Eastern Pearl Flour Mills” <http://www.interflour.com/id/our-business/flour-milling/pt-eastern-pearl-flour-mills> (akses pada 4 April 2018)