AMANAH : Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen
Volume 4, Number 2, November 2026, pp. 403-411
E-ISSN: 3046-4994
DOI: https://doi.org/10.70451/amanah.v4i2.1097

Analisis Komunikasi *Interpersonal* Dalam Membangun Loyaslitas Karyawan Pada PT Graha Aquila Propertindo Ciseeng Bogor

Widowati [1*], Boni Indaya[2] Ibnu Sina[3] , Hafis Laksmana Nuraldy[4] , Ratna Sari[5]

[1,2] Program Studi Manajemen, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:
Received September 19, 2026
Revised September 26, 2026
Accepted October 14, 2026
Available online November 01, 2026

Keywords:
Interpersonal Communication, Employee Loyalty, Organizational Commitment, PT Graha Aquila Propertindo, Bogor Regency

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the implementation of interpersonal communication at PT Graha Aquila Propertindo and to determine the effectiveness of its application in building employee loyalty. The research location is at PT Graha Aquila Propertindo, Aquila Valley Housing, West Java. The method used is descriptive qualitative with a total of 5 (five) informants consisting of the Senior Manager HR & Legal, Manager FAT, Sales, HRGA & Legal Staff, and Finance Staff. The results of this research indicate that the implementation of interpersonal communication at PT Graha Aquila Propertindo Ciseeng Bogor has been carried out well, as evidenced by the establishment of harmonious relationships among employees, openness in conveying information, mutual respect, and a familial work atmosphere, thus supporting the formation of good cooperation and coordination within the company environment. In addition, the established interpersonal communication has also proven effective in building employee loyalty, as reflected in compliance with company regulations, responsibility in completing work according to targets, commitment to providing the best contribution, and the willingness of employees to remain and dedicate themselves to the company. This loyalty is not only evident from daily attitudes and work behavior, but also from a sense of belonging to the company that encourages employees to maintain good working relationships, support the achievement of company goals, and actively participate in the company's sustainable development.

Kata Kunci:
Komunikasi *Interpersonal*, Loyalitas Karyawan, Komitmen Organisasi, PT Graha Aquila Propertindo, Kabupaten Bogor

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan komunikasi *interpersonal* pada PT Graha Aquila Propertindo serta mengetahui efektivitas penerapannya dalam membangun loyalitas karyawan. Lokasi penelitian bertempat di PT Graha Aquila Propertindo, Jawa Barat. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 5 (lima) orang yang terdiri dari divisi *Senior Manager HR & Legal*, *Manager FAT*, *Sales*, *Staff HRGA & Legal*, *Staff Keuangan*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan komunikasi *interpersonal* di PT Graha Aquila Propertindo Ciseeng Bogor telah berlangsung dengan baik, ditandai oleh terjalinnya hubungan yang harmonis antar karyawan, keterbukaan dalam penyampaian informasi, sikap saling menghargai, serta suasana kerja yang kekeluargaan sehingga mendukung terbentuknya kerja sama dan koordinasi yang baik di lingkungan perusahaan. Selain itu, komunikasi interpersonal yang terjalin juga terbukti efektif dalam membangun loyalitas karyawan, sebagaimana tercermin dari kepatuhan terhadap peraturan perusahaan, tanggung jawab dalam penyelesaian pekerjaan sesuai target, komitmen untuk memberikan kontribusi terbaik, serta kesediaan karyawan untuk tetap bertahan dan berdedikasi bagi perusahaan. Loyalitas tersebut tidak hanya terlihat dari sikap dan perilaku kerja sehari-hari, tetapi juga dari adanya rasa memiliki terhadap perusahaan yang mendorong karyawan untuk menjaga hubungan kerja yang baik, mendukung pencapaian tujuan perusahaan, serta berpartisipasi aktif dalam perkembangan perusahaan secara berkelanjutan.

This is an open access article under the CC BY-SA license. Copyright © 2026 by Author. Published by YAYASAN PENDIDIKAN MULIA BUANA (YPMB)

*Corresponding author.
E-mail: dosen2596@unpam.ac.id

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha saat ini menuntut setiap organisasi untuk mampu bersaing secara kompetitif, salah satunya melalui pengelolaan hubungan kerja antar karyawan yang baik. Sumber daya manusia tidak lagi dipandang sekadar sebagai tenaga kerja, melainkan sebagai individu yang memiliki potensi, keterampilan, dan kemampuan yang perlu terus dikembangkan agar dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi. Kondisi tersebut menuntut setiap perusahaan untuk memperhatikan berbagai aspek yang dapat memengaruhi kualitas hubungan kerja antar karyawan, salah satunya melalui komunikasi *interpersonal* yang efektif serta upaya membangun loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Salah satu bagian penting dalam pengelolaan hubungan kerja tersebut adalah komunikasi *interpersonal*. Komunikasi *interpersonal* merupakan interaksi dua orang atau kelompok kecil yang melibatkan pertukaran informasi dan emosi, baik secara verbal maupun nonverbal, sehingga setiap pihak dapat saling memahami dan memengaruhi satu sama lain (Wisang *et al.,* 2025). Komunikasi *interpersonal* juga merupakan bagian dari proses sosial antar individu untuk menyampaikan dan berbagi gagasan, pandangan, maupun pemikiran (Hutapea & Putranto, 2025). Dalam lingkungan perusahaan, komunikasi *interpersonal* berperan penting dalam membangun hubungan yang baik antar karyawan sekaligus memperkuat identitas dan budaya organisasi. Proses komunikasi yang berjalan dengan baik mampu meningkatkan keterlibatan karyawan, menumbuhkan rasa memiliki, dan pada akhirnya memperkuat loyalitas karyawan terhadap perusahaan, karena komunikasi *interpersonal* yang terjalin baik dapat menciptakan kerja sama yang tinggi sehingga koordinasi pekerjaan berlangsung lebih optimal (Mustofa *et al.,* 2025).

Selain komunikasi *interpersonal*, loyalitas karyawan juga menjadi aspek yang tidak kalah penting bagi keberlangsungan perusahaan. Loyalitas karyawan pada dasarnya dapat dipahami sebagai upaya karyawan untuk bertahan dalam organisasi, disertai dengan dukungan yang kuat terhadap tujuan perusahaan serta adanya rasa keterikatan emosional dan psikologis terhadap organisasi tersebut (Suhardoyo *et al.,* 2022). Loyalitas karyawan juga dapat dilihat dari bentuk kesetiaan dan komitmen terhadap perusahaan, yang tercermin dari tingkat kedisiplinan, tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan, serta sikap yang ditunjukkan karyawan selama bekerja (Herniwati *et al.,* 2021). Loyalitas karyawan dapat diukur melalui empat indikator, yaitu kepatuhan, tanggung jawab, dedikasi, dan integritas; semakin tinggi keempat indikator tersebut ditunjukkan oleh karyawan, maka semakin tinggi pula loyalitas karyawan terhadap perusahaan (Susanti *et al.,* 2021). Karyawan dengan loyalitas tinggi dapat membantu perusahaan menekan tingkat turnover, karena karyawan tersebut menunjukkan komitmen dan kesetiaan yang konsisten terhadap perusahaan (Sumardianti, 2021).

Pada kondisi kerja sehari-hari, komunikasi *interpersonal* menjadi salah satu hal yang menentukan terciptanya hubungan kerja yang harmonis antar karyawan. Komunikasi yang tidak terjalin dengan baik dapat menimbulkan kesalahpahaman, menurunkan semangat kerja, dan memengaruhi loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Kondisi tersebut dapat terjadi pada perusahaan yang memiliki karyawan dengan latar belakang pendidikan, tingkat keahlian, serta dialek atau bahasa yang berbeda. Perbedaan tersebut dapat memengaruhi proses penyampaian dan penerimaan informasi dalam pekerjaan, sehingga dapat menimbulkan kesulitan dalam memahami instruksi, kurangnya rasa dihargai, maupun keterlibatan yang belum optimal dalam hubungan kerja. Keadaan tersebut dapat berdampak pada pelaksanaan tugas, rasa memiliki, serta loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji komunikasi *interpersonal* dan loyalitas karyawan. (Hasbiyah *et al.,* 2024) menemukan bahwa komunikasi *interpersonal* berperan penting dalam meningkatkan loyalitas karyawan. Keterbukaan, empati, dukungan, dan komunikasi yang baik antara pemilik dan karyawan mampu meningkatkan keterikatan, kepuasan kerja, serta loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Penelitian (Musa dan Hadjatu, 2025) menunjukkan bahwa komunikasi internal berperan dalam menumbuhkan loyalitas karyawan melalui kejelasan informasi, keterbukaan, transparansi organisasi, komunikasi dua arah, dan keterlibatan karyawan. Namun, partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan strategis masih terbatas sehingga diperlukan komunikasi yang lebih terbuka dan efektif untuk memperkuat loyalitas karyawan.

Selain itu, hasil penelitian (Andriani & Candrasari, 2022) menunjukkan bahwa komunikasi *interpersonal* yang mengedepankan asas kekeluargaan, keterbukaan, dan toleransi dapat berperan dalam menjaga loyalitas karyawan. Komunikasi yang dilakukan secara informal dengan tetap menjunjung nilai kesopanan dan saling menghargai menciptakan kenyamanan kerja bagi karyawan. Penelitian (Ginting dan Bangun, 2022) menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang belum berjalan secara efektif, seperti adanya hambatan dalam penyampaian pesan dan kurangnya keterbukaan komunikasi, dapat berdampak pada menurunnya loyalitas karyawan yang terlihat dari berkurangnya semangat kerja dan rasa memiliki terhadap perusahaan.

Perbedaan kondisi komunikasi dan hubungan kerja pada setiap organisasi menunjukkan bahwa komunikasi *interpersonal* dan loyalitas karyawan perlu dipahami sesuai dengan karakteristik lingkungan kerja masing-masing perusahaan. Kondisi tersebut menjadi penting untuk diperhatikan karena komunikasi *interpersonal* yang berlangsung dalam lingkungan kerja dapat memengaruhi bagaimana karyawan berinteraksi, menyampaikan informasi, membangun hubungan, dan menjalankan pekerjaan bersama. Hal ini juga berkaitan dengan bagaimana loyalitas karyawan terbentuk dan dipertahankan dalam lingkungan organisasi. Kondisi komunikasi *interpersonal* dan loyalitas karyawan tersebut juga perlu dilihat dalam konteks lingkungan kerja pada PT Graha Aquila Propertindo Ciseeng Bogor. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, ditemukan adanya perbedaan latar belakang pendidikan, tingkat keahlian, serta dialek atau bahasa antar karyawan yang dapat memengaruhi proses penyampaian dan penerimaan informasi dalam aktivitas kerja. Kondisi tersebut dapat menimbulkan perbedaan pemahaman dalam menerima informasi maupun instruksi serta memengaruhi interaksi dan hubungan kerja antar karyawan. Di sisi lain, hubungan kerja yang telah terjalin secara kekeluargaan menjadi bagian dari kondisi komunikasi *interpersonal* yang berlangsung di perusahaan. Keadaan tersebut menjadi dasar untuk melihat bagaimana komunikasi *interpersonal* berlangsung dalam lingkungan kerja serta bagaimana komunikasi tersebut berperan dalam membangun loyalitas karyawan. Dengan demikian, diperlukan pemahaman mengenai komunikasi *interpersonal* yang berlangsung antar karyawan serta perannya dalam membangun loyalitas karyawan pada PT Graha Aquila Propertindo Ciseeng Bogor.

2. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian dilaksanakan di PT Graha Aquila Propertindo, Perumahan Aquila Valley, Jl. AMD Raya RT.007/RW.002, Kelurahan Kuripan, Kecamatan Ciseeng, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Jumlah informan sebanyak 5 orang yang terdiri dari Senior Manager HR & Legal, Manager FAT, Sales, Staff HRGA & Legal, dan Staff Keuangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk memperoleh data mengenai kondisi komunikasi *interpersonal* dan loyalitas karyawan secara langsung di lingkungan perusahaan. Wawancara dilakukan kepada informan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan komunikasi *interpersonal* dalam membangun loyalitas karyawan, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian. Selanjutnya, analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang berkaitan dengan komunikasi *interpersonal* dan loyalitas karyawan pada PT Graha Aquila Propertindo Ciseeng Bogor.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Tabel 1 Profil Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Lama Bekerja	Jabatan
1	Harry Mulyana	Laki-laki	S1	8 Tahun	*Senior Manager HR & Legal*
2	Resa Marlis	Laki-laki	S1	7 Tahun	*Manager FAT*
3	Muhamad Supiadi	Laki-laki	S1	6 Tahun	*Sales*
4	Abdul Haris	Laki-laki	D3	10 Tahun	*Staff HRGA & Legal*
5	Dede Ramdani	Laki-laki	S1	3 Tahun	*Staff* Keuangan

Sumber: Data PT Graha Aquila Propertindo (2026)

Tabel 1 menyajikan profil informan yang menjadi sumber data dalam penelitian, meliputi identitas umum, tingkat pendidikan, lama bekerja, dan jabatan masing-masing informan. Profil tersebut memberikan gambaran mengenai karakteristik informan yang terlibat dalam penelitian komunikasi *interpersonal* dalam membangun loyalitas karyawan pada PT Graha Aquila Propertindo Ciseeng Bogor.

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara pada pertanyaan pertama, "Bagaimana Anda membangun kedekatan atau hubungan pribadi dengan semua karyawan di PT Graha Aquila Propertindo, dan bagaimana hubungan tersebut memengaruhi aktivitas kerja Anda?", diperoleh temuan bahwa hubungan pribadi antar karyawan dibangun melalui komunikasi yang dilakukan secara berkesinambungan dalam aktivitas kerja sehari-hari. Mayoritas informan mengungkapkan bahwa kedekatan tersebut terbentuk melalui interaksi yang intens, baik ketika menjalankan pekerjaan maupun dalam kegiatan di luar pekerjaan seperti berbincang santai, makan bersama, dan aktivitas lainnya yang melibatkan kebersamaan. Hubungan yang terjalin tidak hanya sebatas hubungan profesional, tetapi juga berkembang menjadi hubungan yang bersifat kekeluargaan. Kondisi tersebut memberikan dampak positif terhadap aktivitas kerja karena mempermudah koordinasi, meningkatkan kerja sama, serta menciptakan suasana kerja yang lebih nyaman dan harmonis.

Temuan yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki kesesuaian dengan penelitian Sundari *et al.,* (2024), yang menjelaskan bahwa hubungan *interpersonal* yang dibangun melalui komunikasi yang baik mampu memperkuat interaksi antar individu dalam organisasi. Hubungan yang dilandasi rasa saling percaya dan kedekatan emosional dapat mendukung terciptanya lingkungan kerja yang kondusif sehingga memudahkan karyawan dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi.

Pada hasil wawancara pertanyaan kedua yaitu, "Bagaimana cara rekan menyampaikan informasi kepada Anda sehingga pesan yang disampaikan dapat dipahami dan dijalankan dengan baik?", diketahui bahwa proses penyampaian informasi di lingkungan kerja dinilai cukup efektif. Sebagian besar informan menjelaskan bahwa komunikasi secara langsung menjadi metode yang paling mudah dipahami karena memungkinkan adanya penjelasan yang lebih rinci serta kesempatan untuk melakukan klarifikasi apabila terdapat informasi yang kurang jelas. Selain itu, penyampaian pesan yang dilakukan secara tegas dan mudah dimengerti turut membantu karyawan memahami instruksi maupun informasi yang diberikan.

Kondisi yang ditemukan dalam penelitian ini sesuai hasil penelitian Iskandar (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif berperan penting dalam menciptakan kesamaan pemahaman antar anggota organisasi. Kejelasan informasi yang diterima karyawan dapat mengurangi potensi kesalahan komunikasi dan mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari pertanyaan ketiga, "Seperti apa bentuk penghargaan atau rasa saling menghargai yang Anda rasakan ketika dengan sesama karyawan selama berada di perusahaan ini?", terlihat bahwa sikap saling menghargai telah menjadi bagian dari interaksi sehari-hari antar karyawan. Informan menggambarkan bahwa penghargaan tidak selalu diwujudkan dalam bentuk formal, melainkan melalui sikap menghormati satu sama lain, menjaga komunikasi yang baik, serta menciptakan suasana kerja yang nyaman. Adanya rasa saling menghargai tersebut membuat hubungan antar karyawan tetap terjaga dengan baik dan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang harmonis.

Temuan ini memiliki kesesuaian dengan penelitian Ardiyanto *et al.,* (2025), yang menjelaskan bahwa penghargaan terhadap individu dalam lingkungan kerja memiliki peran penting dalam membangun hubungan *interpersonal* yang positif. Ketika setiap individu merasa dihargai, maka hubungan kerja akan berlangsung lebih harmonis dan mendukung terciptanya suasana kerja yang kondusif.

Pada pertanyaan keempat, "Dalam kondisi sedang menghadapi kesulitan atau membutuhkan dukungan di tempat kerja, sejauh mana rekan kerja menunjukkan kepedulian kepada Anda?", mayoritas informan menggambarkan adanya kepedulian yang cukup tinggi dari sesama rekan kerja. Bentuk kepedulian tersebut ditunjukkan melalui pemberian dukungan moral, bantuan dalam menyelesaikan pekerjaan, hingga perhatian terhadap kondisi pribadi rekan kerja. Bahkan terdapat pengalaman di mana rekan kerja datang secara langsung untuk memberikan dukungan ketika salah satu karyawan sedang mengalami kondisi kesehatan yang kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan yang terjalin di lingkungan kerja tidak hanya berorientasi pada penyelesaian tugas, tetapi juga pada perhatian terhadap sesama individu.

Hasil yang diperoleh menunjukkan kesesuaian yang serupa dengan penelitian Adawiyah (2024) yang menyebutkan bahwa komunikasi *interpersonal* memungkinkan individu untuk saling berbagi dukungan, bekerja sama, dan membantu menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi dalam lingkungan kerja. Kepedulian antar karyawan juga menjadi salah satu faktor yang mampu memperkuat hubungan sosial dalam organisasi.

Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui pertanyaan kelima, "Jika Anda sedang berada di titik paling berat dalam pekerjaan, apakah sikap ramah dari para karyawan turut berperan meringankan kondisi tersebut, dan seperti apa bentuk keramahan yang paling Anda rasakan selama bekerja di sini?", ditemukan bahwa sikap ramah yang ditunjukkan oleh sesama karyawan memberikan pengaruh positif terhadap kenyamanan bekerja. Informan menjelaskan bahwa keramahan tersebut tercermin melalui sikap saling membantu, memberikan dukungan ketika menghadapi kesulitan, serta kesediaan untuk berbagi informasi

maupun pengetahuan terkait pekerjaan. Kehadiran lingkungan kerja yang ramah membuat karyawan merasa lebih terbantu ketika menghadapi tekanan maupun tantangan dalam pekerjaan.

Temuan yang ditemukan dalam penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Sundari *et al.,* (2024), yang menjelaskan bahwa komunikasi *interpersonal* yang hangat dan didukung oleh hubungan yang baik antar rekan kerja dapat menciptakan suasana kerja yang lebih nyaman. Sikap ramah yang ditunjukkan antar karyawan juga berkontribusi dalam meningkatkan motivasi serta semangat kerja.

Hasil wawancara pada pertanyaan keenam, "Ketika Anda menyampaikan ide, saran, atau permasalahan pekerjaan kepada sesama karyawan, seberapa nyaman Anda dalam melakukannya, dan faktor apa saja yang membuat Anda merasa nyaman di situasi tersebut?", menunjukkan bahwa sebagian besar informan merasa nyaman dalam menyampaikan pendapat maupun masukan terkait pekerjaan. Kenyamanan tersebut muncul karena adanya keterbukaan dalam komunikasi, kesediaan untuk saling mendengarkan, serta sikap menerima berbagai pandangan yang disampaikan oleh rekan kerja. Situasi tersebut membuat karyawan lebih leluasa untuk berpartisipasi dalam diskusi maupun penyelesaian masalah yang berkaitan dengan pekerjaan.

Temuan yang diperoleh dalam penelitian ini memperlihatkan kesesuaian dengan hasil penelitian Shanandra Dara *et al.,* (2026). Penelitian tersebut menjelaskan bahwa komunikasi internal yang berlangsung secara terbuka dan partisipatif mampu menciptakan suasana kerja yang harmonis serta memberikan ruang bagi karyawan untuk terlibat dalam proses kerja organisasi. Kondisi yang serupa juga terlihat pada PT Graha Aquila Propertindo, di mana keterbukaan komunikasi dan sikap saling menghargai membuat karyawan merasa nyaman dalam menyampaikan ide, saran, maupun permasalahan pekerjaan sehingga interaksi kerja dapat berlangsung secara lebih efektif.

Berdasarkan hasil wawancara pada pertanyaan ketujuh, "Alasan apa saja yang mendorong Anda untuk mematuhi peraturan dan kebijakan yang berlaku di perusahaan ini?", diperoleh gambaran bahwa kepatuhan karyawan terhadap peraturan perusahaan dipengaruhi oleh kesadaran untuk menjaga kepercayaan yang telah diberikan perusahaan, menghargai pihak yang telah memberikan kesempatan bekerja, serta mempertahankan hubungan baik dengan rekan kerja. Sebagian informan juga memandang bahwa kepatuhan terhadap aturan merupakan bagian dari tanggung jawab yang harus dijalankan sebagai karyawan. Meskipun terdapat alasan yang bersifat personal, secara umum informan menunjukkan komitmen untuk tetap menjalankan ketentuan perusahaan demi menjaga kelancaran aktivitas kerja.

Temuan tersebut menunjukkan kesamaan dengan hasil penelitian Iskandar (2021) yang menjelaskan bahwa komunikasi organisasi yang efektif mampu meningkatkan kedisiplinan, tanggung jawab, dan dedikasi pegawai terhadap organisasi. Dalam penelitian ini, kepatuhan terhadap aturan tidak hanya muncul karena adanya kewajiban formal, tetapi juga didukung oleh hubungan kerja yang baik dan komunikasi yang berjalan secara positif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat mendorong tumbuhnya kesadaran karyawan untuk mematuhi kebijakan yang berlaku demi mendukung tujuan organisasi.

Mengacu pada hasil wawancara terkait pertanyaan kedelapan, "Bagaimana Anda memastikan pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan dapat diselesaikan sesuai dengan harapan perusahaan?", diketahui bahwa sebagian besar informan berupaya menyelesaikan pekerjaan sesuai target dan standar yang telah ditetapkan perusahaan. Informan menekankan pentingnya bekerja secara maksimal, memenuhi tanggung jawab yang diberikan, serta berusaha mencapai target kerja sebagai bentuk kontribusi terhadap kemajuan perusahaan. Upaya tersebut menunjukkan adanya kesadaran bahwa keberhasilan perusahaan juga dipengaruhi oleh kualitas pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh setiap karyawan.

Temuan ini menunjukkan kesesuaian dengan penelitian Iskandar (2021) yang menjelaskan bahwa loyalitas karyawan dapat tercermin melalui kesungguhan dalam menjalankan tugas, tanggung jawab terhadap pekerjaan, serta komitmen untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dalam penelitian ini, upaya karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai target menunjukkan adanya tanggung jawab yang menjadi bagian dari perilaku loyal terhadap perusahaan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui pertanyaan kesembilan, "Jika performa Anda menurun karena beban pekerjaan yang berat atau minimnya apresiasi dari perusahaan, hal apa saja yang akhirnya membuat Anda tetap memilih untuk berdedikasi dan bertahan di perusahaan ini?", ditemukan bahwa lingkungan kerja yang nyaman dan hubungan kekeluargaan yang terjalin antar karyawan menjadi alasan utama yang membuat informan tetap bertahan. Sebagian besar informan mengungkapkan bahwa suasana kerja yang mendukung, komunikasi yang baik, serta kedekatan dengan rekan kerja mampu mengurangi tekanan pekerjaan sehingga mereka tetap termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik kepada perusahaan.

Kondisi tersebut memperlihatkan kesesuaian dengan penelitian Benaya Shanandra Dara *et al.,* (2026) yang menjelaskan bahwa komunikasi internal yang baik dapat memperkuat keterikatan karyawan

terhadap perusahaan. Ketika karyawan merasa diterima, dihargai, dan menjadi bagian dari lingkungan kerja yang positif, maka kesediaan untuk bertahan dan tetap berdedikasi terhadap organisasi akan semakin kuat.

Hail wawancara pada pertanyaan kesepuluh, "Ketika berada dalam situasi di mana Anda mengetahui adanya sesuatu yang kurang sesuai dengan nilai kejujuran di perusahaan ini, tindakan seperti apa yang akan Anda ambil beserta alasan di balik keputusan tersebut?", menunjukkan bahwa sebagian besar informan memilih untuk mengomunikasikan permasalahan tersebut secara baik-baik, memberikan teguran, atau mengajak pihak terkait untuk berdiskusi guna mencari penyelesaian yang tepat. Sikap tersebut menunjukkan adanya kepedulian terhadap nilai kejujuran serta keinginan untuk menjaga hubungan kerja tetap harmonis tanpa mengabaikan aturan yang berlaku di perusahaan. Informan juga memandang bahwa keberhasilan perusahaan merupakan tanggung jawab bersama sehingga setiap permasalahan perlu diselesaikan secara terbuka dan konstruktif.

Temuan dalam penelitian ini memiliki kesesuaian dengan hasil penelitian Ardiyanto *et al.,* (2025) yang menjelaskan bahwa loyalitas karyawan tidak hanya diwujudkan melalui kinerja, tetapi juga melalui integritas, komitmen terhadap nilai organisasi, serta kesediaan untuk menjaga kepentingan perusahaan. Sikap terbuka dalam menyikapi permasalahan dan upaya mempertahankan nilai kejujuran menunjukkan adanya komitmen yang positif terhadap organisasi.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi *interpersonal* yang berlangsung di PT Graha Aquila Propertindo Ciseeng Bogor secara umum sudah berjalan dengan baik, yang tercermin dari terjalinnya hubungan pribadi yang bersifat kekeluargaan, efektivitas penyampaian pesan, sikap saling menghargai, kepedulian antar rekan kerja, keramahan, serta kenyamanan dalam menyampaikan pendapat. Kondisi komunikasi *interpersonal* yang positif tersebut turut berperan dalam membangun loyalitas karyawan, yang tampak dari kepatuhan terhadap peraturan perusahaan, tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan, dedikasi untuk tetap bertahan dan berkontribusi meskipun menghadapi tekanan kerja, serta integritas dalam menyikapi permasalahan yang berkaitan dengan nilai kejujuran di perusahaan. Dengan demikian, komunikasi *interpersonal* yang terjalin secara efektif antar karyawan menjadi salah satu faktor pendukung utama dalam membangun dan mempertahankan loyalitas karyawan pada PT Graha Aquila Propertindo Ciseeng Bogor.

Tabel 2 Analisis SWOT

IFAS / **EFAS**	***Strength* (S)**	***Weakness* (W)**
	1. Hubungan kerja yang hangat dan bernuansa kekeluargaan, sehingga koordinasi antarkaryawan lebih mudah dan suasana kerja lebih nyaman. 2. Komunikasi tatap muka, *briefing*, diskusi, dan obrolan langsung menjadi saluran utama yang efektif untuk meminimalkan miskomunikasi. 3. Budaya saling menghargai, saling mendukung, saling membantu, dan saling berbagi solusi tampak kuat di antara karyawan. 4. Loyalitas karyawan relatif baik, terlihat dari kepatuhan terhadap prosedur, tanggung jawab menyelesaikan target, serta dedikasi untuk tetap bertahan.	1. Komunikasi masih sangat bergantung pada komunikasi langsung seperti *WhatsApp* dan telepon yang dapat menimbulkan kesalahpahaman. 2. Terdapat beberapa jawaban yang tidak sepenuhnya selaras dengan teori yang digunakan, sehingga menunjukkan pemahaman konseptual terhadap indikator belum sepenuhnya dipahami. 3. Pada sebagian informan, loyalitas masih tampak lebih personal kepada rekan yang mengajak bekerja daripada kepada organisasi secara utuh. 4. Beberapa ide atau masukan hanya ditampung tanpa mekanisme tindak lanjut yang tegas, sehingga berpotensi memperlambat pengambilan keputusan.
***Opportunit* (O)**	**STRATEGI SO**	**STRATEGI WO**
1. Budaya kekeluargaan yang sudah terbentuk dapat diformalkan menjadi standar komunikasi internal, briefing	Mengoptimalkan budaya kekeluargaan dan komunikasi tatap muka yang sudah kuat menjadi standar komunikasi	Memanfaatkan pelatihan komunikasi dan kerja tim untuk mengurangi ketergantungan pada *WhatsApp*/telepon serta

rutin, dan alur koordinasi yang lebih jelas. 2. Perusahaan dapat mengembangkan pelatihan komunikasi *interpersonal*, kerja tim, dan penyelesaian konflik agar kualitas hubungan kerja tetap konsisten. 3. Keterbukaan antar karyawandapat dimanfaatkan untuk membangun engagement, retensi karyawan, dan produktivitas yang lebih tinggi. 4. Loyalitas organisasi dapat diperkuat melalui internalisasi visi, misi, nilai perusahaan, dan penghargaan kinerja yang lebih terstruktur.	internal dan briefing rutin, serta memanfaatkannya untuk meningkatkan *engagement*, retensi, dan produktivitas karyawan, agar kekuatan hubungan *interpersonal* tetap terjaga secara sistematis dan tidak bergantung pada individu tertentu.	menyamakan pemahaman konsep antarkaryawan . Memanfaatkan pula internalisasi visi, misi, dan nilai perusahaan untuk mengubah loyalitas yang masih bersifat personal menjadi loyalitas organisasi, sekaligus menegaskan mekanisme tindak lanjut ide karyawan.
Threat (T) 1. Ketergantungan pada komunikasi informal dapat memunculkan risiko miskomunikasi, terutama saat beban kerja meningkat atau informasi harus cepat diteruskan. 2. Bila pemahaman karyawan terhadap komunikasi *interpersonal* dan loyalitas organisasi tidak merata, dapat muncul perbedaan interpretasi dalam pelaksanaan tugas. 3. Loyalitas yang terlalu bergantung pada relasi antarindividu dapat melemah apabila terjadi perpindahan personel atau perubahan struktur kerja. 4. Perbedaan pemahaman antardivisi dapat mengganggu sinkronisasi target, terutama jika koordinasi tidak dibuat lebih sistematis berdasarkan ide/masukan karyawan.	**STRATEGI ST** Menggunakan kekuatan hubungan kekeluargaan, budaya saling menghargai, dan loyalitas karyawan yang relatif baik untuk mengantisipasi risiko miskomunikasi akibat ketergantungan pada komunikasi informal, terutama saat beban kerja meningkat, serta mencegah pelemahan loyalitas organisasi apabila terjadi perpindahan personel atau perubahan struktur kerja.	**STRATEGI WT** Memperbaiki mekanisme tindak lanjut atas ide dan masukan karyawan yang masih sekadar ditampung tanpa kepastian, serta mengurangi ketergantungan pada komunikasi informal, agar perusahaan dapat mencegah risiko miskomunikasi, perbedaan interpretasi pelaksanaan tugas akibat pemahaman yang tidak merata, dan gangguan sinkronisasi target antardivisi yang berpotensi menghambat koordinasi kerja secara keseluruhan.

Analisis SWOT dalam penelitian ini digunakan untuk memetakan kondisi internal dan eksternal yang berkaitan dengan komunikasi *interpersonal* dan loyalitas karyawan pada PT Graha Aquila Propertindo Ciseeng Bogor. Analisis ini terdiri dari empat unsur utama, yaitu *Strengths* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang), dan *Threats* (ancaman). Hasil analisis menunjukkan bahwa kekuatan perusahaan terdapat pada hubungan kerja yang kekeluargaan, komunikasi tatap muka yang telah terjalin dengan baik, serta budaya saling menghargai antar karyawan. Sementara itu, kelemahan yang masih ditemukan berkaitan dengan ketergantungan pada komunikasi informal, perbedaan pemahaman, kecenderungan loyalitas yang masih bersifat pribadi, serta tindak lanjut terhadap ide dan masukan yang belum tegas. Dari sisi peluang, terdapat kesempatan untuk melakukan penataan standar komunikasi internal, meningkatkan keterikatan karyawan, serta meningkatkan produktivitas melalui penguatan

komunikasi *interpersonal* dan penanaman nilai organisasi. Adapun ancaman berkaitan dengan kondisi yang dapat menghambat keberlangsungan komunikasi dan loyalitas karyawan di perusahaan.

Penerapan Analisis SWOT dalam penelitian ini digunakan untuk merumuskan strategi yang sesuai dengan kondisi PT Graha Aquila Propertindo Ciseeng Bogor. Hasil analisis menunjukkan bahwa Strategi SO menjadi strategi yang diprioritaskan dengan memanfaatkan kekuatan hubungan kerja yang kekeluargaan dan komunikasi tatap muka untuk mendukung penataan standar komunikasi internal serta peningkatan keterikatan dan produktivitas karyawan. Selain itu, Strategi WO dilakukan melalui penguatan pelatihan komunikasi *interpersonal* dan penanaman nilai organisasi kepada karyawan. Strategi tersebut diharapkan dapat mempertahankan kekuatan komunikasi yang telah terbentuk sekaligus mengarahkan loyalitas karyawan yang masih bersifat pribadi menjadi loyalitas terhadap organisasi.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian pada PT Graha Aquila Propertindo, dapat disimpulkan bahwa komunikasi *interpersonal* telah berjalan dengan baik melalui hubungan yang harmonis, keterbukaan, sikap saling menghargai, kepedulian, serta suasana kerja yang ramah dan kekeluargaan. Kondisi tersebut menciptakan kenyamanan dalam berinteraksi, menyampaikan ide, memberikan masukan, dan menyelesaikan pekerjaan bersama, sehingga mendukung kerja sama dan koordinasi antar karyawan. Komunikasi *interpersonal* juga berperan dalam membangun loyalitas karyawan yang tercermin melalui kepatuhan terhadap peraturan, tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan, komitmen memberikan kontribusi, serta kesediaan untuk bertahan dan berdedikasi kepada perusahaan. Lingkungan kerja yang nyaman dan hubungan yang baik antar karyawan turut mendorong rasa memiliki terhadap perusahaan sehingga loyalitas karyawan dapat terpelihara dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian, perusahaandisarankan untuk lebih mengutamakan komunikasi tatap muka dalam penyampaian informasi yang bersifat penting, mendesak, maupun memerlukan kesamaan pemahaman antar karyawan. Selain itu, perusahaan perlu memberikan pemahaman yang lebih terarah dan berkelanjutan mengenai komunikasi *interpersonal* serta loyalitas karyawan agar setiap karyawan memiliki pemahaman yang lebih seragam dalam menjalankan tugas dan membangun hubungan kerja. Penguatan rasa memiliki terhadap organisasi juga dapat dilakukan melalui program pelatihan serta penanaman nilai-nilai organisasi dalam aktivitas kerja sehari-hari agar loyalitas yang terbentuk lebih mengarah pada perusahaan secara keseluruhan. Selanjutnya, perlu disusun alur respons dan tindak lanjut yang lebih jelas terhadap setiap masukan karyawan agar proses pengambilan keputusan dapat berjalan lebih terarah dan keterlibatan karyawan dalam pengembangan perusahaan dapat dimaksimalkan.

5. DAFTAR PUSTAKA

Adawiyah, R., & Taharuddin. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Komunikasi *Interpersonal* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Pelayaran PT. Hasnur Internasional Shipping Tbk. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, *13*(2), 170–180.

Andriani, S. S., & Candrasari, S. (2022). Komunikasi *Interpersonal* Pimpinan Tambuo dalam Mempertahankan Loyalitas Karyawan. *Kalbisiana: Jurnal Mahasiswa Institut Teknologi Dan Bisnis Kalbis*, *8*(3).

Ardiyanto, A. F., Yusuf, M. M., Casena, R. D., Ramadhan, C. G., & Tandiyono, T. E. (2025). Peran Krusial Komunikasi Atasan Dan Bawahan Dalam Menciptakan Loyalitas Mutlak (Studi Kasus Pada Subjek IN-01 & Subjek IN-02). *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen*, *2*(4), 665–684. https://doi.org/10.61722/jaem.v2i4.7844

Dara, B. S., Ichsan, M., & Nurdiansyah, C. (2026). Peran Komunikasi Internal dalam Membangun Loyalitas Karyawan terhadap Perusahaan (Studi pada Antariksa Grup). *Jurnal Pengabdian Cendekia*, *2*(1), 211–218. https://doi.org/10.71417/jpc.v2i1.101

Ginting, E. A., & Bangun, D. P. (2022). Peran Komunikasi Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan di Perusahaan, Cabang Pekan Baru. *Jurnal Darma Agung*, *30*(1), 371–383.

Hasbiyah, D., Putri, V. T., & Luthfie, M. (2024). Komunikasi *Interpersonal* Dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan Madani Pet Shop Bogor. *Karimah Tauhid*, *3*(1).

Herniwati, J., Suhartati, L., & Safira, E. T. K. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. *Humanities, Management and Sciene Proceeding 2021*, *1*(2), 600–607.

Hutapea, S. C. B., & Putranto, S. D. (2025). *Analisis Komunikasi Interpersonal Dalam Relasi Mentor – Mentee : Studi Kualitatif Di Provisio Consulting*. *3*(2), 367–381.

Iskandar, D. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Loyalitas Kerja Pegawai. *Persepsi: Communication Journal*, *4*(1), 31–42. https://doi.org/10.30596/persepsi.v%vi%i.5734

Musa, M., & Hadjatu, S. (2025). Peran Komunikasi Internal Dalam Menumbuhkan Loyalitas Karyawan di UMKM Brudel Ummu Azzam Kabupaten Gorontalo. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, *4*(3), 1607–1608. https://jurnal.risetilmiah.ac.id/index.php/jam

Sumardianti, L. (2021). Efikasi Diri dan Kepuasan Kerja Dengan Loyalitas Kerja Karyawan. *Psikoborneo Jurnal Imiah Psikologi*, *9*(1), 155–163.

Sundari, S., Silalahi, V. A. J. M., & Siahaan, R. S. (2024). Komunikasi *Interpersonal* dalam Membangun Harmoni dan Produktivitas di Tempat Kerja. *Jurnal Cakrawala Akademika (JCA)*, *1*(3), 420. https://doi.org/10.70182/JCA.v1i3.29

Susanti, Widyani, A. . D., & Utami, N. M. S. (2021). Pengaruh Keterlibatan Kerja Karyawan, Loyalitas Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan CV. Sanitary Bali Pinangsia. *EMAS*, *2*(2).

Wisang, I. V., Asdianti, Klega, N. E., Sayhudin, A., & Wole, Y. J. (2025). Peran Komunikasi *Interpersonal* dalam Meningkatkan Efektifitas Tim di Lingkungan Kerja di Kantor Pos Maumere. *Digital Bisnis : Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, *4*(4), 200–205. https://doi.org/10.30640/digital.v4i4.5481