

**PENGARUH EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DIGITAL TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN STAF MELALUI MEDIASI *EMPLOYEE
ENGAGEMENT*: STUDI PADA STAF UNIVERSITAS KRISTEN
INDONESIA**

TESIS



SAKAL TUA MUDA NABABAN

2410422033

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

2026

**PENGARUH EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DIGITAL TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN STAF MELALUI MEDIASI
EMPLOYEE ENGAGEMENT: STUDI PADA STAF
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat dalam
Memperoleh Gelar Magister S-2 Program Studi Ilmu Komunikasi**



SAKAL TUA MUDA NABABAN

2410422033

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Sakal Tua Muda Nababan
NIM : 2410422033
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Bila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 22 Juli 2026

Yang menyatakan,



Sakal Tua Muda Nababan

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sakal Tua Muda Nababan
NIM : 2410422033
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S2 Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DIGITAL TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN STAF MELALUI MEDIASI EMPLOYEE
ENGAGEMENT:**

STUDI PADA STAF UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 2026

Yang menyatakan,



Sakal Tua Muda Nababan

PENGESAHAN TESIS

NAMA : Sakal Tua Muda Nababan
NIM : 2410422033
PROGRAM STUDI : S2 Ilmu Komunikasi
JUDUL : Pengaruh Efektivitas Komunikasi Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Staf Melalui Mediasi Employee Engagement: Studi Pada Staf Universitas Kristen Indonesia.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi S2 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing 1



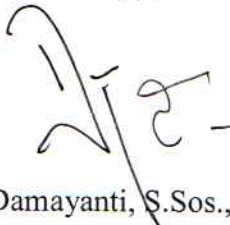
(Dr. Drina Intyaswati, M.Si.)

Pembimbing 2



(Dr. Ana Kuswanti, S.I.Kom., M.Si)

Penguji 1



(Dr. Damayanti, S.Sos., M.Si)

Penguji 2



(Dr. Rini Riyantini, M.Si.)

Ketua Program Studi
S2 Ilmu Komunikasi



Dr. Ana Kuswanti, S.I.Kom., M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : Rabu, 22 Juli 2026

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Tesis diajukan oleh:

Nama : Sakal Tua Muda Nababan

NIM : 2410422033

Program Studi : S2 Ilmu Komunikasi

Judul Tesis : PENGARUH EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DIGITAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN STAF MELALUI MEDIASI EMPLOYEE ENGAGEMENT: STUDI PADA STAF UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Telah berhasil melakukan bimbingan minimal **8X** dihadapan dosen pembimbing diterima sebagai bagian persyaratan untuk melakukan sidang **TESIS** yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister, pada Program Studi S2 Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Pembimbing 1



(Dr. Drina Intyaswati, M.Si.)

Pembimbing 2



(Dr. Ana Kuswanti, M.Si.)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian :

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis yang berjudul “Pengaruh Efektivitas Komunikasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan Staf melalui Mediasi Employee Engagement: Studi pada Staf Universitas Kristen Indonesia” disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta (UPNVJ).

Penulisan tesis ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai peran efektivitas komunikasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan staf, baik secara langsung maupun melalui employee engagement. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Anter Venus, M.A., Comm. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Bapak Dr. S. Bkti Istiyanto, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Ibu Dr. Ana Kuswanti, M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Ibu Dr. Drina Intyaswati, M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, masukan, serta motivasi selama proses penyusunan tesis.
5. Ibu Dr. Ana Kuswanti, S.I.Kom., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan saran, perhatian, dan bimbingan yang sangat berarti sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
6. Ibu Dr. Rini Riyantini, M.Si. dan Dr. Damayanti, S.Sos., M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran untuk penyempurnaan tesis ini.

7. Seluruh dosen dan sivitas akademika Program Studi Magister Ilmu Komunikasi FISIP UPNVJ yang telah memberikan ilmu, dukungan, dan fasilitas selama proses studi.
8. Pimpinan Universitas Kristen Indonesia beserta seluruh staf yang telah memberikan izin, bantuan, informasi, dan kesediaan menjadi responden penelitian.
9. Keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan semangat selama penulis menempuh pendidikan.
10. Rekan-rekan mahasiswa Magister Ilmu Komunikasi UPNVJ yang telah menjadi teman berdiskusi dan saling memberikan dukungan selama proses perkuliahan dan penyusunan tesis.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyelesaian penelitian dan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian pada masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya kajian komunikasi digital dan komunikasi organisasi, serta menjadi masukan praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan pendidikan tinggi.

Jakarta, 1 September 2026



Sakal Tua Muda Nababan

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoretis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori (<i>Grand Theory</i>).....	7
2.1.1 Media Synchronicity Theory.....	7
2.1.2 Employee engagement Theory	8
2.2 Konsep dan Variabel Penelitian	10
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.2 Komunikasi Digital	12
2.2.3 Employee engagement	16

2.3 Penelitian Terdahulu	18
2.4 Kerangka Pemikiran	29
2.5 Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
3.2 Metode Riset Kuantitatif	37
3.3 Variabel Penelitian	38
3.4 Operasionalisasi Variabel	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Populasi dan Sampel.....	46
3.6.1 Populasi	46
3.6.2 Sampel.....	46
3.7 Teknik Uji Instrumen.....	47
3.7.1 Uji Validitas	47
3.7.2 Uji Reliabilitas	48
3.8 Teknik Analisis Data	48
3.8.1 Pengembangan Model Teoritis	49
3.8.2 Evaluasi Asumsi SEM.....	49
3.8.3 Uji Normalitas	49
3.8.4 Uji Outlier.....	49
3.8.5 Uji Kesesuaian Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	50
3.8.6 Estimasi Parameter dan Uji Hipotesis	50
3.9 Hipotesis	50
3.9.1 Pengujian Pengaruh Langsung (H1-H2-H3).....	51
3.9.2 Pengujian Pengaruh Tidak Langsung/Mediasi (H4)	51

BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Hasil penelitian	52
4.1.1 Deskripsi Umum Responden.....	52
4.2 Hasil Pengujian Asumsi Dasar	53
4.2.1 Hasil Uji Normalitas Multivariat	53
4.2.2 Hasil Uji <i>Outlier</i> Multivariat	55
4.3 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	57
4.3.1 Hasil Confirmatory Factor Analysis	57
4.3.2 Hasil Average Variance Extracted dan Construct Reliability	62
4.4 Hasil Pengujian Kesesuaian Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	63
4.5 Hasil Estimasi Parameter dan Pengujian Hipotesis.....	64
4.5.1 Pengujian Pengaruh Langsung.....	64
4.5.2 Pengujian Pengaruh Mediasi melalui <i>Bootstrapping</i>	66
4.6 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	67
4.7 Pembahasan	68
4.7.1 Analisis Pengaruh Efektivitas Komunikasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan Staf.....	71
4.7.2 Analisis Pengaruh Efektivitas Komunikasi Digital terhadap <i>Employee engagement</i>	73
4.7.3 Analisis Pengaruh <i>Employee engagement</i> terhadap Kualitas Pelayanan Staf	75
4.7.4 Analisis Peran <i>Employee engagement</i> dalam Memediasi Pengaruh Efektivitas Komunikasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan Staf....	77
BAB V.....	81
5.1 Kesimpulan.....	81

5.2 Implikasi Penelitian	82
5.2.1 Implikasi Teoretis.....	82
5.2.2 Implikasi Praktis	83
5.3 Keterbatasan Penelitian	84
5.4 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1 Model Struktural Penelitian	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	38
Tabel 3.2	Indeks Kesesuaian	48
Tabel 4.1	Hasil Uji Normalitas Multivariat (Assessment of Normality)	51
Tabel 4.2	Dua Puluh Nilai Mahalanobis D^2 Tertinggi (Observations Farthest from the Centroid).....	54
Tabel 4.3	Nilai Loading Factor Model Pengukuran Awal (41 Item)	55
Tabel 4.4	Nilai Loading Factor Model Pengukuran Akhir (38 Item)	58
Tabel 4.5	Nilai AVE, Construct Reliability, dan Cronbach's Alpha.....	60
Tabel 4.6	Hasil Uji Kesesuaian Model (Goodness of Fit)	61
Tabel 4.7	Hasil Regression Weights Pengaruh Langsung	62
Tabel 4.8	Hasil Bootstrapping pada Standardized Indirect Effect (H4).....	64
Tabel 4.9	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	65

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 01 Instrumen Kuesioner	92
LAMPIRAN 02 Pengolahan Data.....	112

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh efektivitas komunikasi digital terhadap kualitas pelayanan staf dengan *employee engagement* sebagai variabel mediasi di kalangan staf Universitas Kristen Indonesia. Penelitian ini menggunakan *Media Synchronicity Theory* untuk menjelaskan bahwa kemampuan media digital dalam mendukung penyampaian informasi (*conveyance*) dan pembentukan kesamaan pemahaman (*convergence*) dapat meningkatkan koordinasi, keterlibatan staf, dan kualitas pelayanan. Latar belakang penelitian didasarkan pada meningkatnya kebutuhan layanan pendidikan tinggi yang cepat, jelas, akurat, dan responsif, sementara praktik komunikasi digital organisasi masih menghadapi kendala berupa pesan yang tertumpuk, respons yang tidak seragam, serta ketidakpastian waktu tindak lanjut layanan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert kepada 241 staf tetap Universitas Kristen Indonesia yang dipilih menggunakan teknik sampling acak sederhana. Analisis data dilakukan menggunakan *covariance-based Structural Equation Modeling* dengan bantuan AMOS, meliputi pengujian validitas, reliabilitas, *goodness of fit*, pengaruh langsung, dan mediasi melalui *bootstrapping*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan serta *employee engagement*. Selanjutnya, *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa *employee engagement* memediasi pengaruh efektivitas komunikasi digital terhadap kualitas pelayanan staf. Temuan ini mendukung *Media Synchronicity Theory* dengan menunjukkan bahwa media digital yang mampu memfasilitasi pertukaran informasi dan pembentukan pemahaman bersama dapat meningkatkan keterlibatan staf dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui penguatan tata kelola komunikasi digital sekaligus peningkatan keterlibatan kerja staf.

Kata kunci: komunikasi digital, kualitas pelayanan, employee engagement, SEM, Universitas Kristen Indonesia.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of digital communication effectiveness on staff service quality with employee engagement as a mediating variable among staff at the Indonesian Christian University (UIK). This study uses Media Synchronicity Theory to explain that digital media's ability to support information delivery (conveyance) and the formation of a common understanding (convergence) can improve coordination, staff engagement, and service quality. The background of the study is based on the increasing need for fast, clear, accurate, and responsive higher education services, while organizational digital communication practices still face obstacles such as piled-up messages, inconsistent responses, and uncertainty about service follow-up times. The study uses a quantitative explanatory approach with a survey method. Data were collected through a Likert-scale questionnaire to 241 permanent staff at the Indonesian Christian University selected using a simple random sampling technique. Data analysis was carried out using covariance-based Structural Equation Modeling with the help of AMOS, including testing validity, reliability, goodness of fit, direct effects, and mediation through bootstrapping. The results show that digital communication effectiveness has a positive and significant effect on service quality and employee engagement. Furthermore, employee engagement has a positive and significant effect on service quality. The results of the mediation test indicate that employee engagement mediates the effect of digital communication effectiveness on staff service quality. This finding supports Media Synchronicity Theory by demonstrating that digital media that facilitates information exchange and the formation of shared understanding can increase staff engagement and service quality. Therefore, improving service quality needs to be achieved by strengthening digital communication governance while simultaneously increasing staff work engagement.

Keywords: digital communication, service quality, employee engagement, SEM, Universitas Kristen Indonesia.