



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM
MEMPERKUAT *EMPLOYEE ENGAGEMENT***

(Studi Kasus Deskriptif Program Hotel Novotel Lampung Periode Agustus 2014 - 2016)

SKRIPSI



Tekila

12140110021

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI MULTIMEDIA PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG

2016

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Internal dalam Memperkuat Employee Engagement (Studi Kasus Deskriptif Program Hotel Novotel Lampung Periode 2014 - 2016)” ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang,

UMMN

Tekila

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

Strategi Komunikasi Internal dalam Memperkuat Employee Engagement

“(Studi Kasus Deskriptif Program Hotel Novotel Lampung Periode 2014 - 2016)”

oleh

Tekila

telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang,

Dosen Pembimbing

Dra. Mathilda AMW Birowo, M. Si

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dr. Bertha Sri Eko M., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

Strategi Komunikasi Internal dalam Memperkuat Employee Engagement

(Studi Kasus Deskriptif Program Hotel Novotel Lampung Periode 2014 - 2016)”

telah diujikan pada hari Kamis, 4 Agustus 2016

pukul 10.00 s.d. 11.30 dan dinyatakan lulus

dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji Ahli

Mochammad Kresna N., S. Sos., M. Si

Inco Hary Perdana, M.Si.

Dosen Pembimbing

Dra. Mathilda AMW Birowo, M. Si

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi - UMN

Dr. Bertha Sri Eko M., M.S

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus, karena hikmat dan kasih karunia-Nya yang diberikan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Internal untuk Memperkuat Employee Engagement (Studi Kasus Program Hotel Novotel Lampung Agustus 2014 – 2015)” tepat di semester delapan Universitas Multimedia Nusantara. Skripsi ini diajukan kepada Program Strata 1, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara.

Selesainya skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang memberikan petunjuk, bimbingan, serta semangat kepada peneliti. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dra. Mathilda AMW Birowo, M. Si, sebagai pembimbing peneliti yang selalu sabar menghadapi pertanyaan-pertanyaan peneliti, memberikan dukungan serta masukan mulai dari penetapan judul hingga isi dari penelitian ini.
2. Dr. Bertha Sri Eko M., M. Si sebagai Kaprodi dari Jurusan Ilmu Komunikasi UMN, yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
3. Mochammad Kresna N., S. Sos., M. Si. selaku ketua sidang dan Inco Hary Perdana, M.Si. selaku penguji yang telah memberikan masukan serta arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Kedua orang tua tercinta, papa mama yang telah memberikan dukungan serta doa, kakak adik – adik, Tekido Tekinzie Tekinzoe yang selalu menghibur dan menemani proses pembuatan skripsi ini.
5. Terrian Wiyokwa selaku *my support system* kesayangan yang sangat besar andilnya dalam proses serta penyelesaian skripsi ini.
6. Nara sumber yang sangat membantu Pak Jaya selaku GM Hotel Novotel Lampung, Pak Dody HRD Hotel Novotel Lampung, dan Mba Irmaylin selaku Corporate Hotel Novotel Lampung.
7. Sahabat yang selalu mendukung dan tak lelah menyemangati penulis Stevany Johan, adik Jeannifer, Ci Kaka, Septi Liberty.
8. Natasha Stella teman sepembimbing yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis.
9. Rekan-rekan mahasiswa UMN, khususnya jurusan Public Relations, serta rekan-rekan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan penghiburan bagi peneliti.

Demikian skripsi ini peneliti susun dengan harapan dapat bermanfaat bagi peneliti maupun pembaca. Peneliti menyadari banyaknya kekurangan dari segi penulisan ataupun kata-kata yang terucap, oleh karena itu peneliti membuka segala kritik dan saran guna menyempurnakan skripsi ini.

Tangerang,

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena pentingnya peranan komunikasi internal dalam memperkuat *employee engagement*. Banyaknya permasalahan dan tekanan yang dialami perusahaan dalam perjalanan bisnisnya, tidak jarang tekanan banyak ditimbulkan oleh faktor internal perusahaan yaitu ketenagakerjaan. Beberapa perusahaan menunjukkan bahwa apabila komunikasi internal yang baik terjadi di dalam sebuah perusahaan, maka *employee engagement* pun juga semakin tinggi yang diikuti dengan performa dan berkembangnya perusahaan. Begitu pula dengan Hotel Novotel Lampung yang masih dalam tahap memperkuat *employee engagement*.

Konsep yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: komunikasi organisasi, fungsi komunikasi organisasi, aliran informasi komunikasi organisasi, *corporate communication*, komunikasi internal, *employee relations*, dan *employee engagement*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi internal Hotel Novotel Lampung dalam memperkuat *employee engagement*. Paradigma yang digunakan adalah post-positivis, dengan pendekatan kualitatif-deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus, teknik pengumpulan data adalah dengan wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumen serta dikuatkan dengan triangulasi sumber yaitu praktisi yang ahli pada bidang *corporate communications*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi internal Hotel Novotel Lampung dalam memperkuat *employee engagement* Periode Agustus 2014 - 2016 adalah menanamkan *values* perusahaan dengan mengkomunikasikan secara intens dan konsisten kepada seluruh karyawan. *Employee engagement score* pada tahun 2016 pun mengalami peningkatan yang cukup signifikan yaitu mencapai 14%, namun perusahaan masih belum mengukur perilaku karyawan yang diharapkan dapat sesuai dengan *values* perusahaan.

Kata kunci: komunikasi internal, komunikasi organisasi, *employee engagement*, Hotel Novotel Lampung

ABSTRACT

This research is motivated by the phenomenon of the importance of internal communication in strengthening employee engagement. Many problems and pressures experienced by the company on a business trip, not a lot of pressure rarely caused by internal factors, namely labor. Some companies shows that if good internal communication going on in a company, then the employee engagement was also higher, followed by the performance and development of the company. Similarly, the Novotel Hotel Lampung is still in the stage of strengthening employee engagement.

The concept used in this study include: organizational communication, organizational communication functions, information flow organizational communication, corporate communication, internal communication, employee relations, and employee engagement.

This study aims to determine how the internal communications strategy Hotel Novotel Lampung in strengthening employee engagement. The paradigm used is a post-positivist, with qualitative descriptive approach. This study uses the case study method, data collection techniques is the in-depth interviews, observation, and study the document and confirmed by triangulation sources that practitioners who are experts in the field of *corporate communications*.

The results showed that the internal communications strategy Hotel Novotel Lampung in strengthening employee engagement periods August 2014 - 2016 is to instill company values by communicating intensely and consistently to all employees. Employee engagement score in 2016 also experienced a significant increase, reaching 14%, but the company is still not measure employee behavior that is expected to be in accordance with the values of the company.

Keywords: internal communication, organizational communication, employee engagement, Hotel Novotel Lampung.

U M N

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Signifikansi Penelitian	8
1.4.1 Signifikansi Akademis	8
1.4.2 Signifikansi Praktis.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Konsep	15
2.2.1. Komunikasi Organisasi	15
2.2.2. Corporate Communication	24
2.2.3. Strategi Komunikasi	32
2.2.4. Employee Engagement	38
2.3 Kerangka Pemikiran	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian	45
3.2 Metode Penelitian	48
3.3 Key Informan dan Informan	51
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.4.1 Data Primer.....	53
3.4.2 Data Sekunder	55
3.5 Keabsahan Data	57
3.6 Teknik Analisis Data	58
3.7 Teknik Analisis Data	60
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Gambaran Umum Novotel Lampung	61
4.1.1 Visi, Misi, dan Tujuan Novotel Lampung.....	63
4.1.2 Logo Perusahaan	64
4.1.3 Sejarah dan Perkembangan Novotel Lampung	64
4.1.4 Struktur Organisasi.....	67
4.2 Hasil Penelitian	68
4.2.1 Latar Belakang Strategi Komunikasi Internal	68
4.2.2 Tujuan Strategi Komunikasi Internal	70
4.2.3 Strategi Komunikasi Internal	71
4.2.4 Implementasi Strategi Komunikasi Internal.....	74
4.2.5 Evaluasi Strategi Komunikasi Internal	90
4.3 Pembahasan	92
4.3.1 Latar Belakang Strategi Komunikasi Internal	92
4.3.2 Tujuan Strategi Komunikasi Internal	96
4.3.3 Strategi Komunikasi Internal.....	97
4.3.4 Implementasi Strategi Komunikasi Internal.....	102
4.3.5 Evaluasi Strategi Komunikasi Internal.....	111

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	117
5.1 Simpulan	117
5.2 Saran	118
5.2.1 Saran Akademis.....	118
5.2.2 Saran Praktis.....	119

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UMMN

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
--------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Novotel Lampung	64
Gambar 4. 2. Klasifikasi Hotel dalam Group AccorHotels	65
Gambar 4. 3 Struktur organisasi Hotel Novotel Lampung	67
Gambar 4. 4 Data Engagement Driver 2014.....	73
Gambar 4. 5 Dokumentasi Pemenang BEOTY Sumatera Region 2014	79
Gambar 4. 6 Dokumentasi Para Pemenang BEOTY	80
Gambar 4. 7 Dokumentasi Novotel Lampung Sport Competition	81
Gambar 4. 8 Dokumentasi General Staff Meeting	84
Gambar 4. 9 Staff Board Novotel Lampung	85
Gambar 4. 10 Dokumentasi <i>AccorHotels Loyalty Training</i>	88
Gambar 4. 11 Novotel Lampung Staff Outing 2016.....	90
Gambar 4. 12 Data Hasil <i>Employee Engagement Survey 2016</i>	91
Gambar 4. 13 <i>Employee Engagement Value Chain</i>	114

U M N

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Transkrip Wawancara Narasumber Lalu Aswadi Jaya
- B. Transkrip Wawancara Narasumber Firdauzy Dody
- C. Transkrip Wawancara Narasumber Birgita Irmaylin Malau
- D. Transkrip Wawancara Narasumber Alpha Umbas
- E. *The Key Driver Engagement At Accor Hotels*
- F. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi

UMMN