



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.

**PENGELOLAAN MEDIA INTERNAL DALAM
MENINGKATKAN EMPLOYEE ENGAGEMENT
PT BANK CENTRAL ASIA TBK:
STUDI KASUS FACEBOOK SEMUA BERES**

SKRIPSI



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Diajukan guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Irene

13140110216

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi 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 dalam Daftar Pustaka.

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

Tangerang, 10 Juli 2017



Irene

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul
“Pengelolaan Media Internal dalam Meningkatkan
Employee Engagement PT Bank Central Asia Tbk:
Studi Kasus Facebook Semua Beres”

oleh

Irene

telah diujikan pada hari Kamis, tanggal 3 Agustus 2017,
pukul 14:30 S.d. 16:00 dan dinyatakan lulus
dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Cheryl Pricilla Bensa S.I.Kom., M.A.

Penguji Ahli



Wildan Hakim S.Sos., M.Si.

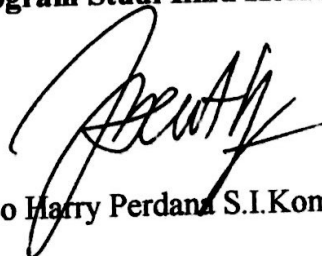
Dosen Pembimbing



Dra. Mathilda AMW Birowo, M.Si.

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi - UMN



Inco Harry Perdana S.I.Kom., M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN



Nothing in this world is handed to you,
get on your knees and pray,
get on your feet and work.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA
Nobody said it would be easy,
but remember,
hard work always pays off.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan berkat serta kasih karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengelolaan Media Internal dalam Meningkatkan *Employee Engagement* PT Bank Central Asia Tbk: Studi Kasus *Facebook Semua Beres*”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Dalam penyelesaian skripsi ini banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan hingga skripsi ini dapat selesai. Untuk itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut yaitu :

1. Dra. Mathilda AMW Birowo, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikirannya dalam membimbing dan mengarahkan peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Wildan Hakim, S.Sos., M. Si, selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan kritik dan saran agar skripsi ini semakin baik.
3. Cheryl Pricilla Bensa, S.I.Kom., M.A., selaku Ketua Sidang yang telah meluangkan waktu untuk memimpin sidang skripsi dan menyumbangkan saran untuk skripsi ini.
4. Inco Hary Perdana S.I.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
5. Para narasumber BCA: Bapak Evoni Barlianto, Mbak Naning dan Kak Tiara yang telah meluangkan waktunya untuk dapat diwawancarai oleh peneliti.
6. Teristimewa untuk keluarga yang tak henti-hentinya mendukung peneliti baik secara spiritual dan materil hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan peneliti yang selalu meluangkan waktu bersama dan saling *support* dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dan pembaca pada umumnya. Saran dan kritik membangun akan peneliti terima dengan senang hati dalam rangka menyempurnakan skripsi ini.

Tangerang, 10 Juli 2016

Irene



PENGELOLAAN MEDIA INTERNAL DALAM MENINGKATKAN EMPLOYEE ENGAGEMENT PT BANK CENTRAL ASIA TBK: STUDI KASUS FACEBOOK SEMUA BERES

ABSTRAK
Oleh : Irene

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) menggunakan media sosial yaitu *Facebook* Semua Beres sebagai salah satu pelengkap dari serangkaian media internal yang telah dimiliki. Pemilihan media sosial sebagai media internal perusahaan didasari oleh kesadaran pihak manajemen terkait perkembangan teknologi komunikasi yang terus berkembang serta semakin bertambahnya jumlah karyawan generasi *millennials* yang berpengaruh pula pada cara berkomunikasi.

Komunikasi internal yang efektif dapat terjadi apabila perusahaan dapat memanfaatkan dan mengelola media internal yang tepat sehingga dapat menjadi media perantara internal yang baik untuk membina hubungan internal yang kuat yang akan menumbuhkan *employee engagement*, yaitu rasa bangga dan memotivasi karyawan untuk memberikan performa kerja terbaik yang akan berdampak pada kesuksesan perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengelolaan media internal *Facebook* Semua Beres dalam meningkatkan *employee engagement*. Penelitian ini menjelaskan secara deskriptif mengenai proses pengelolaan media internal *Facebook* Semua Beres dalam meningkatkan *employee engagement* dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan cara wawancara dan studi kepustakaan dari foto, video, data, buku, artikel hingga *website* BCA sendiri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa media internal *Facebook* Semua Beres merupakan media internal yang tepat dan efektif dalam upaya meningkatkan *employee engagement* karena *Facebook* Semua Beres turut memberikan kontribusi dalam meningkatkan *employee engagement* melalui konten-konten yang disajikan. Bertambahnya jumlah *member* dan interaksi di dalamnya yang terus meningkat mengindikasikan adanya ketertarikan dan perhatian karyawan terhadap informasi yang disajikan oleh perusahaan.

Kata kunci: *corporate communication, komunikasi internal, media internal, new media, sosial media, employee engagement*

A STUDY OF INTERNAL MEDIA MANAGEMENT IN IMPROVING EMPLOYEE ENGAGEMENT PT BANK CENTRAL ASIA TBK: A STUDY CASE OF FACEBOOK SEMUA BERES

ABSTRACT

By : Irene

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) using Facebook Semua Beres as one of the internal media. The selection of social media as an internal media is based on the awareness of the company related to the development of communication technology that continues to grow and also the growth of millennial generation employees who influence the way of communicating.

An effective internal communication can occur if the company can utilize and manage the right internal media, so it can be a good internal medium to foster strong internal relationships to grow employee engagement.

This study explains descriptively about the process of internal media management, in this case is Facebook Semua Beres in improving BCA's employee engagement using qualitative approach.

The results show that Facebook Semua Beres is an effective media in an effort to increase employee engagement because Facebook Semua Beres contributes in improving employee engagement through the presented content. The increasing number of members and interactions indicate the employee's interest and attention to the information presented by the company.

Key words: corporate communication, internal communication, internal media, new media, social media, employee engagement

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.4.1 Kegunaan Akademis	11
1.4.2 Kegunaan Praktis	11
BAB II KERANGKA TEORI	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Teori dan Konsep yang Digunakan	17
2.2.1 <i>Public Relations</i>	17
2.2.2 <i>Corporate Communication</i>	21
2.2.3 <i>Employee Relations</i>	23
2.2.4 Komunikasi Internal	25
2.2.5 Media Internal	33
2.2.6 Teori Media Baru (<i>New Media Theory</i>)	35
2.2.7 <i>Social Media</i>	37
2.2.8 <i>Employee Engagement</i>	42
2.3 Kerangka Pemikiran	46

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian	47
3.2 Metode Penelitian	48
3.3 Key Informan dan Informan	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data	50
3.4.1 Data Primer	50
3.4.2 Data Sekunder	51
3.5 Teknik Keabsahan Data	51
3.6 Teknik Analisis Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Objek Penelitian	55
4.2 Hasil Penelitian	67
4.2.1 Fungsi <i>Corporate Communication</i> PT Bank Central Asia Tbk ..	68
4.2.2 Komunikasi Internal dan Media Komunikasi Internal PT Bank Central Asia Tbk	69
4.2.3 <i>Facebook</i> Semua Beres	70
4.3 Pembahasan	85
4.3.1 Pengelolaan Media Internal <i>Facebook</i> Semua Beres	85
4.3.1.1 <i>Defining The Problem</i>	87
4.3.1.2 <i>Planning and Programming</i>	92
4.3.1.3 <i>Acting and Communicating</i>	96
4.3.1.4 <i>Evaluating</i>	99
4.3.2 Penggunaan <i>New Media (Social Media Facebook</i> <i>Semua Beres)</i> sebagai Media Internal	100
4.3.3 Peran <i>Facebook</i> Semua Beres dalam Meningkatkan <i>Employee Engagement</i>	103
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	108
5.1 Simpulan	108
5.2 Saran	109
5.2.1 Saran Praktis	109
5.2.2 Saran Akademis	110
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan berdasarkan Usia	72
Tabel 4.2 Tabel Nilai Interaksi <i>Facebook</i> Semua Beres	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Infografis Perilaku Pengguna Internet Indonesia	4
Gambar 1.2 Infografis Perilaku Pengguna Internet Indonesia	5
Gambar 1.3 <i>Facebook User Profile</i>	6
Gambar 2.2 <i>Closed Group</i> BCA Semua Beres	41
Gambar 4.1 Logo Perusahaan BCA	56
Gambar 4.2 Tata Nilai BCA	57
Gambar 4.3 Bagan Struktur Organisasi Perusahaan	63
Gambar 4.4 <i>Facebook Group</i> Semua Beres	71
Gambar 4.5 Syarat <i>Join Group</i> Semua Beres	74
Gambar 4.6 Contoh Konten Info Kegiatan Perusahaan	76
Gambar 4.7 Contoh Konten Edukasi	77
Gambar 4.8 Contoh Konten Aktivasi	78
Gambar 4.9 Contoh Konten Motivasi	79
Gambar 4.10 Contoh Konten Ucapan Hari Raya Idul Adha	80
Gambar 4.11 Contoh Konten Ucapan Hari Raya Paskah	80

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A