



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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 HUMAN
CAPITAL COMMUNICATION TELKOMSEL**

**(Dalam Mengkampanyekan Sosialisasi Layanan Fasilitas
Kesehatan Periode 2016–2017)**

SKRIPSI



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

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

**Yanrico Ebenezer
13140110087**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2017**

STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL HUMAN CAPITAL COMMUNICATION TELKOMSEL

**(Dalam Mengkampanyekan Sosialisasi Layanan Fasilitas
Kesehatan Periode 2016–2017)**

SKRIPSI



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

Yanrico Ebenezer

13140110087

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL HUMAN CAPITAL COMMUNICATION TELKOMSEL (DALAM MENGPAMPANGKAN SOSIALISASI LAYANAN FASILITAS KESEHATAN PERIODE 2016–2017)” adalah karya saya sendiri, bukan merupakan 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 dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 13 November 2017



(Yanrico Ebenezer)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“Strategi Komunikasi Internal Human Capital Communication Telkomsel

(Dalam Mengampanyekan Sosialisasi Layanan Fasilitas Kesehatan Periode 2016
– 2017)”

Oleh

Yanrico Ebenezer

telah diujikan pada hari Rabu, tanggal 1 November 2017,

pukul 14.00 s.d.15.30 dan dinyatakan lulus

dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji Ahli


Inci Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si.

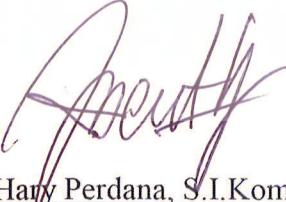

Dr. Mohammad Kresna Noer, M.Si.

Dosen Pembimbing


Dra. Mathilda AMW Birowo., M.Si.

Disahkan Oleh

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


Inci Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si.

HALAMAN PERSEMPAHAN



Perjuangan adalah pengalaman

Pengalaman merupakan hal yang berharga

Dengan ini kupersembahkan hasil perjuanganku

Untuk Papah, Mamah, dan Kakak Tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan atas terselesaiannya tugas akhir sebagai mahasiswa, yaitu penulisan Skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Internal Human Capital Communication Telkomsel (Dalam Mengkampanyekan Sosialisasi Layanan Fasilitas Kesehatan Periode 2016-2017)” dapat diselesaikan, yakni pada semester sembilan Universitas Multimedia Nusantara. Skripsi ini diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Program Studi Multimedia *Public Relations*, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan semangat kepada peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara, yang memberi inspirasi bagi peneliti untuk berprestasi,
2. Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si., sebagai Kaprodi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara, yang telah memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini,
3. Dr. Mohammad Kresna Noer, M.Si. sebagai penguji ahli dalam siding skripsi ini,

4. Dra. Mathilda AMW Birowo., M.Si, sebagai dosen pembimbing, yang telah membimbing proses pembuatan skripsi ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan dengan baik dan tepat waktu,
5. Dody Setiadi, dan Enjun Hapsari, sebagai informan dari perusahaan Telkomsel Indonesia, yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada peneliti untuk mengetahui lebih dalam mengenai objek penelitian yang diambil,
6. Orang tua dan kakak peneliti, yang selalu memberikan doa dan dukungan penuh kepada peneliti dari awal perkuliahan sampai proses penyelesaian skripsi,
7. Kezia Gabriela, Putrinka Femmy, Vania Josephine dan Nindy Handayani, yang memberikan doa, keceriaan, dan dukungan selama proses perkuliahan di Universitas Multimedia Nusantara sampai proses penyelesaian skripsi ini,
8. Beethoven F Turangan, Rainier Hensel, Jason Laoda, Calvin Sugandi, Bertha Wilvensus, dan Jessica Noorsita, yang memberikan doa, keceriaan dan dukungan selama proses perkuliahan di Universitas Multimedia Nusantara sampai proses penyelesaian skripsi ini.
9. Ikatan Bikers UMN yang menjadi keluarga kedua peneliti selama menjalankan proses perkuliahan di Universitas Multimedia Nusantara
10. Niken Y. Hapsari dan Nadira S yang memberikan bantuan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Hafizh Gemilang, Sugeng Adji, Patricius Dewo, David Arnold, Billy Tri Wicaksono, dan Riyan Rizal yang memberikan semangat dan keceriaan peneliti selama melakukan proses penulisan skripsi ini.

12. Teman-teman mahasiswa/i Universitas Multimedia Nusantara, khususnya teman-teman dari Fakultas Ilmu Komunikasi serta teman-teman lain yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari akan adanya kekurangan dan ketidak sempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti terbuka dalam kritik dan saran terkait penulisan skripsi ini. Harapan peneliti agar laporan ini dapat bermanfaat bagi pembacanya, khususnya civitas akademika Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 13 November 2017



Yanrico Ebenezer



**STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL HUMAN
CAPITAL COMMUNICATION TELKOMSEL
(Dalam Mengkampanyekan Sosialisasi Layanan Fasilitas
Kesehatan Periode 2016–2017)**

ABSTRAK

Oleh: Yanrico Ebenezer

Sosialisasi merupakan salah bentuk komunikasi yang dikakukan oleh perusahaan untuk mengkomunikasikan sebuah pesan yang akan diberikan kepada para karyawan. Pada penelitian ini peneliti akan memfokuskan penelitian pada komunikasi internal perusahaan Telkomsel Indonesia pada divisi Human Capital Communication. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi internal di Human Capital Communication Telkomsel dalam sosialisasi fasilitas kesehatan periode 2016-2017. Teori dan konsep-konsep yang digunakan oleh peneliti adalah komunikasi organisasi, komunikasi internal, hubungan masyarakat, dan strategi komunikasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Strategi yang dilakukan dalam melakukan sosialisasi ini adalah dengan menggunakan artikel berseri dan FGD untuk membangun *awareness*, pengetahuan, dan *action* mengenai pergantian fasilitas kesehatan yang dilakukan oleh Telkomsel pada periode 2016 – 2017, hasil dari sosialisasi ini dapat dikatakan cukup berhasil dengan melihat *feedback – feedback* dari para karyawan dan berkurangnya pertanyaan – pertanyaan yang masuk kepada pihak Human Capital Management maupun Human Capital Communication.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Sosialisasi, Layanan Fasilitas Kesehatan.



INTERNAL COMMUNICATION STRATEGY HUMAN CAPITAL COMMUNICATION TELKOMSEL

*(In Promoting the Socialization of Health Facility Services
Period 2016-2017)*

ABSTRACT

Editor: Yanrico Ebenezer

Socialization is one form of communication that corporate do to communicate a message that will be given to employees. This research focusing to determine the internal communication strategy in Human Capital Communication Telkomsel in the socialization of health facilities period 2016-2017. Theory and concept that used in this research is komunikasi organisasi, komunikasi internal, hubungan masyarakat, and strategi komunikasi,. This research use qualitative method. The Strategy of this socialization by using serial articles and FGD to build awareness, knowledge, and action on the change of health facilities conducted by Telkomsel in the period 2016–2017. The result of this socialization its successful by looking at employess feedbacks and reduced question about this change to Human Capital Management and Human Capital Communication.

Keywords: Communication Strategy, Socialization, Health Facilities.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6

1.4.1 Kegunaan Akademis	5
1.4.2 Kegunaan Praktis	6
BAB II KERANGKA TEORI / KERANGKA PEMIKIRAN	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Teori-teori atau Konsep yang Digunakan	14
2.2.1 Komunikasi Organisasi	14
2.2.2 Komunikasi Internal	18
2.2.3 Hubungan Masyarakat	18
2.2.4 Peranan PR Dalam Komunikasi Kampanye	19
2.2.5 Step of Strategic Public Relations Planning	21
2.3 Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian	30
3.2 Metode Penelitian	32
3.3 <i>Key Informan</i> dan <i>Informan</i>	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34

3.4.1 Data Primer	34
3.4.2 Data Sekunder	35
3.5 Teknik Keabsahan Data	35
3.6 Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Subjek/Objek Penelitian	39
4.1.1 Sejarah Telkomsel Indonesia	39
4.1.2 Visi dan Misi Telkomsel Indonesia	41
4.1.3 Struktur Organisasi Human Capital Management	41
4.2 Hasil Penelitian	42
4.2.1 Fungsi Human Capital Communication	42
4.2.2 Tahapan dan Strategi Sosialisasi Pergantian Layanan Fasilitas Kesehatan di Telkomsel periode 2016-2017	46
4.3 Pembahasan	65
4.3.1 Research	65
4.3.2 Strategy	70
4.3.3 Tactics	73
4.3.4 Evaluasi.....	76

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Simpulan	80
5.2 Saran	80
5.2.1 Saran Praktis	80
5.2.2 Saran Akademis	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	84



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Review Penelitian Sejenis Terdahulu</i>	9
--	---

UMN

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	28
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Human Capital Management Telkomsel	41

UMN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Telkomsel Indonesia	39
Gambar 4.2 Bagan Fungsi Human Capital Communicaiton.....	45
Gambar 4.3 Data Artikel Bersambung/Seri 1	56
Gambar 4.5 Data Artikel Bersambung/Seri 2	57
Gambar 4.6 Data Artikel Bersambung/Seri 3	58
Gambar 4.7 Data Artikel Bersambung/Seri 4	59
Gambar 4.8 Data Artikel Bersambung/Seri 5	60
Gambar 4.9 Data Artikel Bersambung/Seri 6	60
Gambar 4.10 Data Artikel Bersambung/Seri 7	61

