



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.

**ANALISIS PROGRAM KOMUNIKASI INTERNAL DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KARYAWAN
PEMPEK MAMAD JAMBI**



SKRIPSI

DEWI PERMATASARI

00000027657

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

2022

**ANALISIS PROGRAM KOMUNIKASI INTERNAL DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KARYAWAN
PEMPEK MAMAD JAMBI**



SKRIPSI

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

DEWI PERMATASARI

00000027657

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

2022

ii

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Dewi Permatasari

Nomor Induk Mahasiswa : 00000027657

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Skripsi Berbasis Karya dengan judul:

ANALISIS PROGRAM KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KARYAWAN PEMPEK MAMAD JAMBI

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar 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 Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 29 Juni 2022



(Dewi Permatasari)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berbasis Karya dengan judul
**ANALISIS PROGRAM KOMUNIKASI INTERNAL DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KARYAWAN
PEMPEK MAMAD JAMBI**

Oleh
Nama : Dewi Permatasari
NIM : 00000027657
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Rabu, 29 Juni 2022
Pukul 00.00 s.d 00.00 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si.
NIDN 0308117706

Penguji



Digitally signed by
Intan Primadini
Date: 2022.07.16
22:31:36 +07'00'

Intan Primadini, S.Sos., M.Si.
NIDN 0326098501

Pembimbing



Selvi Amalia, S.Pi., M.Si.
NIDN 0325108004

Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi



Inco Hary Perdana, S.Ikom., M.Si.
NIDN 0308117706

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Permatasari

NIM : 00000027657

Program studi : Komunikasi Strategis

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya : Laporan Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“ANALISIS PROGRAM KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KARYAWAN PEMPEK MAMAD JAMBI”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media /format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 29 Juni 2022
Yang menyatakan,



Dewi Permatasari

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan skripsi ini dengan judul:

**“ANALISIS PROGRAM KOMUNIKASI INTERNAL DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KARYAWAN PEMPEK MAMAD
JAMBI”**

dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan magang ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A. selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Bapak Inco Hary Perdana, S.Ikom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara dan sebagai Ketua Sidang yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
4. Ibu Selvi Amalia, S.Pi., M.Si., selaku Pembimbing Skripsi dan Ibu Intan Primadini, S.Sos., M.Si., selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan saat sidang.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Teman-teman DC dan teman kuliah UMN yang telah membantu dan menghibur saya.
7. Segenap karyawan Pempek Mamad Jambi yang telah membantu dan memberikan data yang diperlukan pada penelitian saya.

Semoga laporan skripsi ini dapat menjadi pembelajaran, motivasi, dan sumber informasi ke depannya bagi para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 29 Juni 2022



(Dewi Permatasari)



**ANALISIS PROGRAM KOMUNIKASI INTERNAL DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KARYAWAN
PEMPEK MAMAD JAMBI**

Dewi Permatasari

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah tingkat loyalitas karyawan yang masih tergolong rendah di Indonesia sebagai dampak dari kurangnya komunikasi yang terjalin di kalangan internal perusahaan. Padahal, salah satu aspek yang penting bagi perusahaan adalah karyawan dan berdasarkan survei dari Sales Force tahun 2017, komunikasi internal yang baik membuat karyawan 4,6 kali lebih produktif dan bersemangat dalam bekerja (Siegel, 2017). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja dan bagaimana penerapan program komunikasi internal dalam mempertahankan loyalitas karyawan di Pempek Mamad Jambi. Teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *human relations*, komunikasi internal, dan loyalitas karyawan. Metode penelitian yang digunakan dalam karya ini adalah metode studi kasus dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam dengan 5 narasumber yang ikut terlibat dalam penerapan program komunikasi internal dalam Pempek Mamad Jambi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pempek Mamad Jambi melaksanakan penerapan program komunikasi internal, seperti *briefing* pagi, pemberian *training* kepada karyawan baru, pemanfaatan Whatsapp grup agar informasi yang diterima merata, *outing* bersama yang bertujuan untuk mempererat hubungan kerja antara sesama rekan kerja dan atasan, serta penyediaan komunikasi personal, seperti konseling bagi karyawan yang sedang menghadapi masalah. Kesimpulan dari penelitian ini adalah penerapan dari program komunikasi internal di Pempek Mamad Jambi dinilai dapat memberikan kontribusi dalam mempertahankan loyalitas dari karyawan. Hal ini didapatkan dari hasil wawancara mendalam bersama pihak manajerial Pempek Mamad Jambi yang menyatakan bahwa program komunikasi internal yang diterapkan oleh pihak manajerial mampu mempertahankan perilaku tanggung jawab, dedikasi, kepatuhan, dan kejujuran dari karyawan di Pempek Mamad Jambi.

Kata kunci: komunikasi internal, loyalitas, Pempek Mamad Jambi

**ANALYSIS OF INTERNAL COMMUNICATION PROGRAMS
TO MAINTAIN EMPLOYEE'S LOYALTY
IN PEMPEK MAMAD JAMBI**

Dewi Permatasari

ABSTRACT

The background of this research is the level of employee's loyalty which is still relatively low in Indonesia as a result of the lack of communication that exists within the company's internal circles. In fact, one aspect that is important for the company is employees and based on a survey from the Sales Force in 2017, good internal communication makes employees 4.6 times more productive and enthusiastic at work (Siegel, 2017). The purpose of this study was to find out what and how to implement an internal communication program in maintaining employee loyalty at Pempek Mamad Jambi. The theories and concepts used in this research are the theory of human relations, internal communication, and employee loyalty. The research method used in this work is a case study method with in-depth interview data collection techniques with 5 sources who are involved in implementing the internal communication program in Pempek Mamad Jambi. The results showed that Pempek Mamad Jambi implemented internal communication programs, such as morning briefings, providing training to new employees, using Whatsapp groups so that information was received evenly, joint outings aimed at strengthening working relationships between co-workers and superiors, and providing communication. personal services, such as counseling for employees who are facing problems. The conclusion of this study is that the implementation of the internal communication program at Pempek Mamad Jambi is considered to be able to contribute to maintaining employee loyalty. This was obtained from the results of in-depth interviews with the management of Pempek Mamad Jambi which stated that the internal communication program implemented by the managerial staff was able to maintain the behavior of responsibility, dedication, obedience, and honesty of the employees at Pempek Mamad Jambi.

Keywords: *internal communication, loyalty, Pempek Mamad Jambi*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	16
1.1 Latar Belakang Masalah	16
1.2 Rumusan Masalah	21
1.3 Pertanyaan Penelitian	22
1.4 Tujuan Penelitian.....	22
1.5 Kegunaan Penelitian.....	22
1.5.1 Kegunaan Akademis	22
1.5.2 Kegunaan Praktis	23
1.5.3 Kegunaan Sosial	23
1.5.4 Keterbatasan Penelitian	23
BAB II KERANGKA KONSEPTUAL	24
2.1 Penelitian Terdahulu	24
2.2 Teori dan Konsep	30
2.2.1 Teori Human Relations	30
2.2.2 Komunikasi Organisasi	31
2.2.3 Komunikasi Internal	33
2.2.4 Program Komunikasi Internal dan Loyalitas Karyawan	38
2.3 Alur Penelitian	42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Paradigma Penelitian.....	44
3.2 Jenis dan Sifat Penelitian	45
3.3 Metode Penelitian.....	46
3.4 Key Informan dan Informan	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6 Keabsahan Data.....	49
3.7 Teknik Analisis Data.....	50
3.7.1 Penjodohan Pola	50
3.7.2 Pembuatan Eksplanasi	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Subjek dan Objek Penelitian	52
4.1.1 Subjek Penelitian	52
4.1.2 Objek Penelitian	52
4.2 Hasil Penelitian	53
4.2.1 Komunikasi Internal di Pempek Mamad Jambi.....	53
4.2.1.1 Aktivitas Komunikasi Internal	53
4.2.1.2 Pengelolaan Penyebaran Informasi	59
4.2.1.3 Kebebasan Berpendapat Karyawan	64
4.2.1.4 Pengawasan Organisasi oleh Pihak Manajerial terhadap Karyawan	65
4.2.1.5 Hambatan dalam Komunikasi Internal	66
4.2.1.6 Kendala dan Penyelesaian Masalah dalam Lingkup Kerja	67
4.2.1.7 Harapan Karyawan terhadap Pihak Manajerial	68
4.2.2 Peran Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan di Pempek Mamad Jambi.....	69
4.2.2.1 Kondisi Komunikasi Internal Pempek Mamad Jambi	69
4.2.2.2 Pengaruh Hubungan Baik antara Manajerial dan Karyawan	71
4.2.2.3 Loyalitas Karyawan Pempek Mamad Jambi	73
4.3 Pembahasan.....	77
4.3.1 Program Komunikasi Internal di Pempek Mamad Jambi.....	77
4.3.2 Peran Komunikasi Internal dalam Mempertahankan Loyalitas Karyawan di	

Pempek Mamad Jambi.....	85
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	93
5.1 Simpulan	93
5.2 Saran	94
5.2.1 Saran Akademis.....	94
5.2.2 Saran Praktis.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	98



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rentang Bekerja Karyawan Pempek Mamad Jambi.....	20
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	27



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Pempek Mamad	20
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi	47
Gambar 4.1 Suasana Saat Briefing.....	55
Gambar 1.2 Bukti Whatsapp Grup Karyawan	57
Gambar 2.3 Penggunaan Saluran Komunikasi HT	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Formulir Konsultasi Skripsi/ Tugas Akhir.....	98
Lampiran B List Pertanyaan Wawancara.....	100
Lampiran C Hasil Wawancara.....	109
Lampiran D Tabel Hasil Penelitian.....	145
Lampiran E Hasil Turnitin.....	170

