



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 MANDIRI AXA
GENERAL INSURANCE DENGAN MENGGUNAKAN
FACEBOOK WORKPLACE UNTUK
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENYEBARAN
INFORMASI**

SKRIPSI



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

Marsela Sagita

14140110417

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2018**

**STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL MANDIRI AXA
GENERAL INSURANCE DENGAN MENGGUNAKAN
FACEBOOK WORKPLACE UNTUK
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENYEBARAN
INFORMASI**

SKRIPSI



Diajukan guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Marsela Sagita

14140110417

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2018

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya saya sendiri dan tidak meniru karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain. Seluruh karya atau lembaga yang dijadikan bahan rujukan telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan peniruan dalam penulisan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 8 Juli 2018



Marsela Sagita



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“Strategi Komunikasi Internal Mandiri AXA General Insurance dengan Menggunakan Facebook Workplace untuk Meningkatkan Efektivitas Penyebaran Informasi”

Oleh

Marsela Sagita

telah diujikan pada hari Selasa, 24 Juli 2018

Pukul 11.00 s.d. 12.30 dan dinyatakan lulus

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji Ahli

Dr. Mohammad Kresna Noer, S. Sos, M.Si. Dra. Mathilda AMW Birowo, M.Si.

Dosen Pembimbing

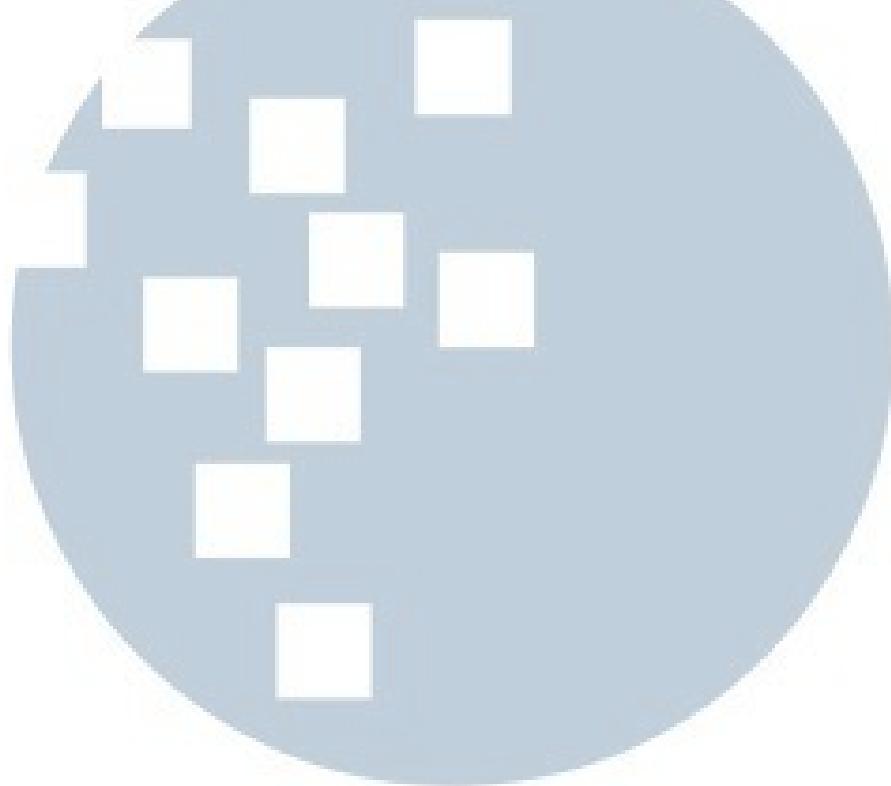
Helga Liliani Cakra Dewi, M.Comm

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

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

HALAMAN PERSEMBAHAN



UMN

There'll always be something else. Another obstacle to overcome.

More danger on the horizon. That is life.

But there's more to living than conquering mountains

And coming out victorious in every fight.

Enjoy the view. Relax once in a while.

Your success is meaningless without joy.

**UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus yang telah melimpahkan berkat-Nya agar penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Komunikasi Internal Mandiri AXA General Insurance dengan Menggunakan Facebook Workplace untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan”. Skripsi ini diajukan kepada Program Strata 1, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak sekali bantuan dalam bentuk dukungan, arahan, serta saran yang sangat bermanfaat. Dengan berakhirnya proses penulisan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak, antara lain:

1. Ibu Helga Liliani Cakra Dewi, selaku dosen pembimbing skripsi yang tiada henti memberikan masukan, arahan, serta meluangkan waktunya untuk membaca dan memperbaiki setiap kesalahan pada skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Inco Hary Perdana M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan penulis kesempatan yang berharga sebagai mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara
3. Bapak E Long Chua, Ibu Anita Virgyanti, dan Ibu Risna Yodanti, selaku *key informant* dari Mandiri AXA General Insurance yang telah meluangkan waktunya serta memberikan penulis informasi sehingga penelitian dapat dilaksanakan

4. Kak Yunita Purnamasari, selaku informan dari Weber Shandwick yang juga telah memberikan informasi sebagai pihak ketiga, juga segala bentuk bantuan yang sangat membantu penulis dalam meraih gelar Sarjana.
5. Kedua orangtua serta adik penulis yang terus memberikan dukungan, bantuan, serta pengertian selama proses penyusunan Skripsi
6. Richard Liu yang selalu menyediakan berbagai bentuk bantuan yang sangat berarti bagi Penulis.
7. Seluruh sahabat yang selalu saling mendukung di dalam situasi yang sama.
8. Pihak-pihak lain yang telah membantu namun tidak dapat disebutkan satu per satu.

Sebagai penutup, penulis menerima segala bentuk kritik dan saran agar dapat menjadi pribadi yang lebih baik lagi. Dengan demikian, penulis berharap skripsi ini dapat berguna untuk berbagai pihak yang membaca.

Tangerang, 8 Juli 2018

Marsela Sagita

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Implementasi Komunikasi Internal Mandiri AXA General Insurance dengan Menggunakan Facebook Workplace untuk Meningkatkan Efektivitas Penyebaran Informasi

ABSTRAK

Oleh: Marsela Sagita

Iklim komunikasi yang sehat sangat penting dalam praktik bisnis suatu perusahaan. Mandiri AXA General Insurance sebagai perusahaan yang tergolong besar, menyadari pentingnya komunikasi internal yang efektif. Oleh karena itu, Mandiri AXA General Insurance memutuskan untuk menggunakan media sosial Workplace guna meningkatkan efektivitas penyebaran informasi.

Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi dengan konsep komunikasi korporat, komunikasi internal, dan media sosial. Metodologi penelitian ini adalah kualitatif dengan paradigma post-positivis. Data penelitian dikumpulkan melalui proses wawancara dengan empat narasumber.

Penulis menggunakan model komunikasi internal milik Holtz untuk mengupas fenomena yang ada. Hasil penelitian menunjukkan, Mandiri AXA General Insurance telah memiliki empat dari lima elemen yang terbukti terimplementasi di dunia nyata. Oleh karena itu, penggunaan Workplace sebagai media internal telah terbukti meningkatkan kinerja karyawan.

Kata kunci: Komunikasi Internal, Media Sosial, Difusi Inovasi
**UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA**

Internal Communication Implementation of Mandiri AXA General Insurance by Using Facebook Workplace in order to Increase Information Diffusion Effectiveness

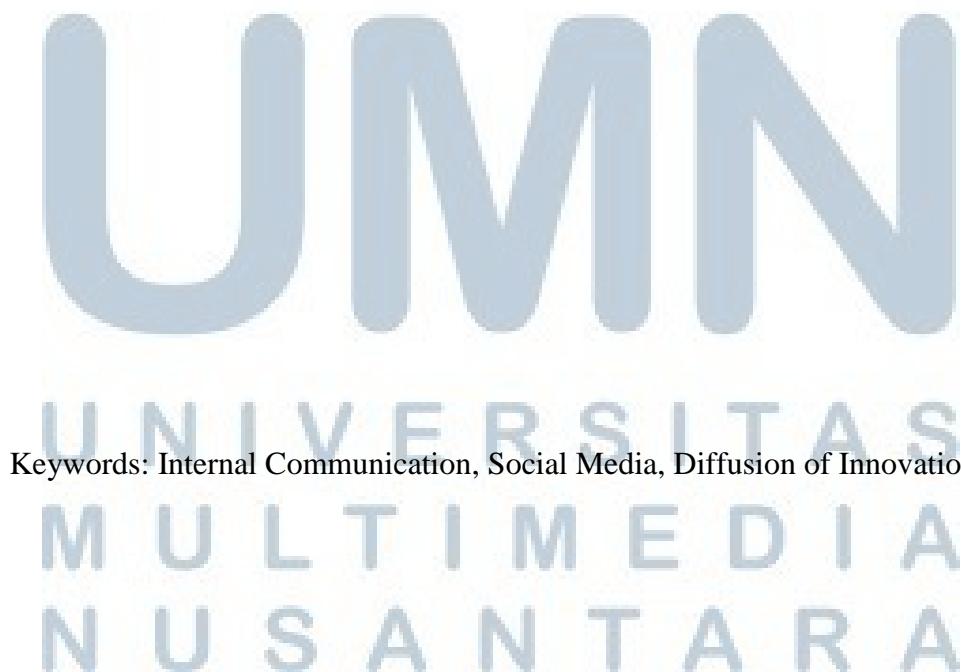
ABSTRACT

by: Marsela Sagita

A good communication climate is really important for any business practice. Mandiri AXA General Insurance as a big corporate, aware to the importance of effective internal communication. Therefore, Mandiri AXA General Insurance decides to use Workplace in order to increase the effectiveness of information diffusion.

This research used diffusion innovation theory with corporate communication, internal communication and social media as the concepts. The methodology used in the research is qualitative with post-positivism paradigm. Research data is collected by interview with four informants.

Internal Communication by Holtz is used to analyze the occurring phenomena. The result indicates that Mandiri AXA General Insurance has implemented four out of five elements of Holtz internal communication model. Therefore, the usage of Workplace as internal media for Mandiri AXA General insurance is proven to be increasing the effectiveness of information diffusion.



Keywords: Internal Communication, Social Media, Diffusion of Innovation

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Keterbatasan Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Teori	14
2.2.1 Difusi Inovasi	14
2.2.2 Komunikasi Korporat	16
2.2.3 Komunikasi Internal	21
2.2.4 Media Sosial	32
2.2.5 Penyebaran Informasi dalam Organisasi	38
2.3 Kerangka Pemikiran	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian	42
3.2 Jenis dan Sifat Penelitian	43
3.3 Metode Penelitian	44
3.4 Key Informan dan Informan	44
3.4.1 Key Informan	44
3.4.2 Informan	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5.1 Data Primer	46
3.5.2 Data Sekunder	48
3.6 Keabsahan Data	48
3.7 Teknik Analisis Data	49
BAB IV : ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Subjek dan Objek Penelitian	51
4.1.1 Subjek Penelitian	51
4.1.2 Objek Penelitian	55
4.2 Hasil Penelitian	58
4.2.1 Penggunaan Media Sosial Sebagai Media Komunikasi Internal	58
4.2.2 Workplace Sebagai Alat Komunikasi Internal MAGI	61
4.2.3 Kegiatan-Kegiatan Internal Mandiri AXA General Insurance	68

4.2.4 Pendapat Karyawan Terkait Workplace sebagai Media Internal	71
4.3 Pembahasan	75
4.3.1 Media Baru yang Digunakan MAGI Sebagai Media Internal	76
4.3.2 Penerapan Model Komunikasi Internal Holtz pada Strategi Komunikasi Internal MAGI	79
4.3.3 Aliran Penyebaran Informasi pada MAGI	92
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	94
5.2 Saran.....	96
5.2.1 Saran Akademis.....	96
5.2.2 Saran Praktis.....	96
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	102



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
--------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Data Pengguna Facebook Februari 2017	6
Gambar 2.2 Model Komunikasi Internal	28
Gambar 4.1 Logo AXA Mandiri.....	47
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	49
Gambar 4.3 Tampilan Workplace by Facebook	51
Gambar 4.4 Kegiatan Pelatihan Karyawan MAGI	69
Gambar 4.5 Kampanye #ICanBeMe.....	71
Gambar 4.6 Model Komunikasi Internal oleh Holtz.....	79

