



**STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENJALIN  
HUBUNGAN BAIK ANTARA TOP MANAGEMENT DENGAN  
KARYAWAN DI PT. TRUBA JAYA ENGINEERING**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1(S-1)  
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh :

**AYU HADIYATI**

**44207120016**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRISPI**

**Judul** : Strategi Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Hubungan  
Baik Antara Top Management dengan Bawahan di PT. Truba Jaya  
Engineering

**Nama** : Ayu Hadiyati

**NIM** : 44207120016

**Fakultas** : Ilmu Komunikasi

**Bidang Studi** : Public Relations

Jakarta, 20 Februari 2013

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Farid Hamid U. S.Sos.,M.Si )



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : Strategi Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Hubungan  
Baik Antara Top Management dengan Bawahan di PT. Truba  
Jaya Engineering  
Nama : Ayu Hadiyati  
NIM : 44207120016  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 20 Februari 2013

Ketua Sidang,  
Novi Erlita S.Sos.,M.A

(.....)

Penguji Ahli,  
Juwono Tri Atmodjo, S.Sos.,M.Si

(.....)

Pembimbing I  
Dr. Farid Hamid U. S.Sos.,M.Si

(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

**Judul** : Strategi Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Hubungan  
Baik Antara Top Management dengan Bawahan di PT. Truba  
Jaya Engineering

**Nama** : Ayu Hadiyati

**NIM** : 44207120016

**Fakultas** : Ilmu Komunikasi

**Bidang Studi** : Public Relations

Jakarta, 20 Februari 2013

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Farid Hamid U. S.Sos.,M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair.,M.Si )

Ketua Bidang Studi Public Relation

( Suryaning Hayati, SE,MM)

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah kepada ALLAH SWT yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi Internal Dalam Menjalinkan Hubungan Baik Antara Top Management dengan Karyawan di PT. TRUBA JAYA ENGINEERING”** meskipun banyak rintangan dan hambatan yang penulis hadapi dalam proses pengerjaannya, tapi penulis dapat berhasil menyelesaikannya dengan baik.

Skripsi ini disusun guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Jurusan Public Relation, Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini merupakan sebuah perjuangan yang cukup berat, membutuhkan waktu, kesabaran, ketekunan, jatuh bangun dan dengan kemauan yang kuat disisi waktu masa studi, semangat dan kerja keras serta bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak dan pada akhirnya penyusunan ini dapat diselesaikan dengan baik.

Melalui kesempatan ini, tidaklah berlebihan jika penulis mengucapkan terimakasih dan pengharaan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Farid Hamid, Msi selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan juga memberi banyak masukan bagi penulis dan tidak kenal kata lelah dan mau menerima dengan ikhlas karena skripsi ini sangat memakan waktu yang lama.

2. Bapak Jowono Tri Atmojo, S.Sos, Msi selaku Penguji Ahli dan Ketua Bidang Studi Public Relation yang telah banyak membantu memberikan semangat dan masukan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Novita Erlita, S.Sos.M.A sebagai Ketua sidang atas segala saran dan arahan yang diberikan dalam sidang skripsi dan perbaikan pada skripsi ini
4. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM selaku ketua jurusan Public Relation telah memberikan semangat dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada seluruh Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi Jurusan Public Relation memberikan bimbingan dan ilmu yang sangat berharga , kalian adalah bagian dari perjalanan saya menuju Sarjana.
6. Bapak Ris Nugraha Manager HRD yang membawahi HR Communication atas ketersediaan waktunya melakukan wawancara.
7. Bapak Hendri Riyatno sebagai Manager Project, Ibu Wulan Triani sebagai staff HR dan Ibu Kartini sebagai staff CDCC, PT. Truba Jaya Engineering yang telah banyak membantu untuk memberikan data yang penulis perlukan.
8. Bapak Jono terimakasih atas support dan arahan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Ferdian, Bapak Firmansyah, Bapak Lesmana Nahar serta staf karyawan di PT. Truba Jaya Engineering khususnya staff di SCM yang tidak saya dapat sebutkan satu persatu yang sudah membantu penulis bantuan berupa bersifat moril maupun materil.

10. Ibunda dan Ayahanda berkat hasil kerja keras ini janji dan kado yang kuberikan untuk beliau serta kedua adik saya Tyara dan Aditya agar semangat belajar dan sukses untuk kalian.
11. Untuk suami saya Andy Lala Thamrin terimakasih atas segala waktu, kebaikan, dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini, dan Putra saya Arsy Putra Hartayu sebagai sumber inspirasi dan memberi kekuatan untuk menjadi lebih baik dan baik lagi sebagai seorang ibu.
12. Mba Yani, Mas Mulawarman, Mas Dede, Edwin Obyandi, Ryana, Kiki, Mas Rizki, Mba Vina, dan semua teman-teman saya di PT. Kangean Energy Indonesia, Ltd yang tidak dapat kusebutkan satu persatu atas bantuan dorongan psikologis selama saya kuliah dan menyelesaikan skripsi ini.
13. Susi, Lamtiar Gustina, Yeyen, Kak Ros, Vinny, Rizta, Mas Aryo dan semua temen-teman di Mercu Buana Kelas Public Relation terimakasih sekali atas segala kebaikan kalian yang masih dalam perjuangan ayoo semangat.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Jakarta, Februari 2013

Penulis

Ayu Hadiyati



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
a. Manfaat Akademis .....	10
b. Manfaat Praktis .....	10

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Komunikasi .....	12
2.1.1 Pengertian Komunikasi .....	12
2.1.2 Fungsi Komunikasi .....	14
2.1.3 Tujuan Komunikasi .....	15
2.2 Komunikasi Organisasi.....	16
2.2.1 Arah Aliran Informasi Organisasi.....	19
a. Komunikasi Vertikal.....	19
b. Komunikasi Horizontal .....	22
c. Komunikasi Diagonal.....	23
2.4 Komunikasi Internal Perusahaan.....	24

2.4.1 Dimensi Komunikasi Internal.....	25
2.4.2 Komunikasi Vertikal .....	25
2.4.2.1 Komunikasi Arus Keatas Upward Communication.....	26
2.4.2.2 Komunikasi kepada Bawahan (Downward communication).....	26
2.4.3 Komunikasi Horizontal.....	28
2.4.4 Komunikasi Diagonal.....	29
2.5 Media Saluran Informasi Internal.....	30
2.6 Hambatan Komunikasi Internal.....	34
2.7 Tipe Komunikasi Manjerial.....	36
2.8 Kepuasan Kerja .....	37

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Tipe Penelitian .....	47
3.2. Metode Penelitian .....	48
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.3.1. Data Primer .....	50
3.3.2 Data Sekunder .....	51
3.3.2.1 Pengamatan .....	52
3.4 Key Informan / Nara Sumber .....	54
3.5 Definisi Konsep .....	55
3.5.1 Komunikasi Internal.....	55
3.6 Fokus Penelitian.....	57
3.7 Teknis Analisis Data.....	57
3.8 Teknik Keabsahan Data .....	59

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	61
4.1.1 Sejarah Perkembangan PT. Truba Jaya Engineering.....	61
4.1.2 Visi dan Misi.....	63

4.1.3 Budaya Kerja.....	64
4.1.4 Bidang Usaha.....	64
4.1.5 Manajemen dan Organisasi.....	66
4.2 Hasil Penelitian .....	70
4.2.1 Komunikasi Internal.....	71
4.2.2 Komunikasi Ke atas.....	73
4.2.2.1 Hambatan Komunikasi Ke atas.....	76
4.2.3 Komunikasi kebawah.....	77
4.2.3.1 Hambatan Komunikasi ke bawah .....	79
4.2.4 Komunikasi Horizontal.....	80
4.2.4.1 Hambatan Komunikasi Horizontal.....	82
4.2.5 Media Komunikasi Internal yang digunakan PT. T. J. E.....	83
4.3 Pembahasan .....	85
4.3.1 Komunikasi Internal.....	86
4.3.2 Komunikasi Ke atas.....	87
4.3.3 Komunikasi ke bawah.....	90
4.3.4 Komunikasi Horizontal .....	91
4.4 Strategi Komunikasi Internal untuk meningkatkan Hubungan Baik antara Karyawan dengan Top Manjemen.....	92
4.5 Hambatan Komunikasi Internal.....	101
<b>Bab V Kesimpulan dan Saran</b>	
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran.....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xiv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>xvi</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman wawancara
2. Struktur Organisasi PT. Truba Jaya Engineering
3. Instruksi Instruksi Kerja Tool Box Meeting
4. Contoh tje-media.com
5. Contoh inter Office memo
6. Prosedur tata cara penerbitan buletin TJE
7. Surat Keterangan izin penelitian
8. Daftar Riwayat Hidup peneliti