

**STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI DALAM
MEWUJUDKAN *WORLD CLASS UNIVERSITY***
(Studi Pada Universitas Mercu Buana Jakarta)



**Diajukan sebagai syarat kelulusan Pasca Sarjana (S2) Magister
Ilmu Komunikasi**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Pasca Sarjana

Magister Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

Jakarta

2016

**STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI DALAM
MEWUJUDKAN *WORLD CLASS UNIVERSITY***
(Studi Pada Universitas Mercu Buana Jakarta)



**Diajukan sebagai syarat kelulusan Pasca Sarjana (S2) Magister
Ilmu Komunikasi**

OLEH
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pasca Sarjana
Magister Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana
Jakarta
2016

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731



**UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1. Nama : Ni Putu Armiwirayanti
2. NIM : 55213120010
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Study : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : Corporate Communication
6. Judul : Strategi Komunikasi Internal Universitas Mercu Buana Dalam Mewujudkan *World Class University*

UNIVERSITAS
Jakarta, 13 Juni 2016
Pembimbing


Dr. Nur Kholisoh, M.Si



UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

1. Judul : Strategi Komunikasi Internal Universitas Mercu Buana Dalam Mewujudkan *World Class University*
2. Nama : Ni Putu Armiwirayanti
3. NIM : 55213120010
4. Jenjang : Strata Dua (S2)
5. Program Study : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate Communication
7. Tanggal : 13 Juni 2016

UNIVERSITAS
Jakarta, 13 Juni 2016
Mengetahui,

1. Ketua Sidang
Dr. Henny Gusfa, M.Si

2. Pengaji Ahli
Dr. Ahmad Jamil, M.Si

3. Pembimbing
Dr. Nur Kholisoh, M.Si



UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

1. Judul : Strategi Komunikasi Internal Universitas Mercu Buana Dalam Mewujudkan *World Class University*
2. Nama : Ni Putu Armiwirayanti
3. NIM : 55213120010
4. Jenjang : Strata Dua (S2)
5. Program Study : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate Communication
7. Tanggal : Juni 2016

UNIVERSITAS
Jakarta, Juni 2016
Mengetahui,
MERCU BUANA

1. Ketua Sidang
Dr. Henny Gusfa, M.Si

(*H.W.*)

2. Penguji Ahli
Dr. Ahmad Jamil, M.Si

(*A.J.*)

3. Pembimbing
Dr. Nur Kholisoh, M.Si

(*N.K.*)

PENGESAHAN

1. Judul : Strategi Komunikasi Internal Universitas Mercu Buana Dalam Mewujudkan *World Class University*
2. Nama : Ni Putu Armiwirayanti
3. NIM : 55213120010
4. Jenjang : Strata Dua (S2)
5. Program Study : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate Communication
7. Tanggal : Juni 2016

Jakarta, Juni 2016

Mengesahkan,
Pembimbing



Dr. Nur Kholisoh, M.Si

Direktur Pasca Sarjana,

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Nur Kholisoh, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan di dalam tesis ini:

- | | |
|------------------|---|
| 1. Judul Tesis | : Strategi Komunikasi Internal Universitas Mercu Buana Dalam Mewujudkan <i>World Class University</i> |
| 2. Bentuk Tesis | : Penelitian/Kajian Masalah |
| 3. Nama | : Ni Putu Armiwirayanti |
| 4. NIM | : 55213120010 |
| 5. Program Study | : Magister Ilmu Komunikasi |
| 6. Konsentrasi | : Corporate Communication |
| 7. Tanggal | : 16 Juni 2016 |

Merupakan karya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan pada Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan pengolahannya yang dilakukan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

MERCU BUANA

Jakarta, Juni 2016

Penulis



Ni Putu Armiwirayanti

KATA PENGANTAR

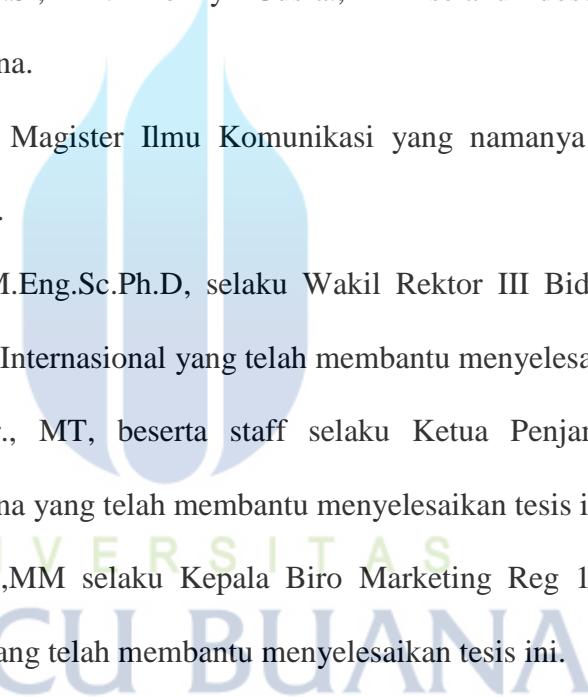
Swastiastu...

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widi Wasa, karena atas berkat Nya tiada dua, penelitian ini dapat terselesaikan. Dalam kesempatan ini, tidak banyak yang dapat disampaikan. Besar harapan bahwa penelitian ini dapat diteruskan dan digunakan sebagai bahan pembelajaran dasar strategi komunikasi internal.

Penelitian disusun guna melengkapi syarat dan prasyarat untuk mendapatkan gelar S-2 sebagai mahasiswa Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Penelitian mengangkat masalah strategi komunikasi internal Universitas Mercu Buana Jakarta dalam mewujudkan *world class university* versi webometrics. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa komunikasi yang dilakukan masih menemui hambatan mengingat belum seluruh internal karyawan Universitas Mercu Buana tersosialisasikan dengan baik dan dapat mewujudkan *world class university*.

Tesis ini dapat diselesaikan atas dukungan dan kontribusi berbagai pihak. Terimakasih banyak dihaturkan kepada Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu dengan sebaik mungkin. Tidak lupa permohonan maaf disampaikan apabila terdapat kesalahan dalam penulisan tesis ini. Ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya terhatur kepada :

1. Dr. Nur Kholishoh., M.Si selaku pembimbing tesis dan kaprodi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana telah memberikan masukan dan semangat dalam penulisan tesis.

- 
2. Orang Tua dan keluarga tercinta Bapak Ir. I Wayan Wirata, Alm Mama Ni Kade Suarmi S.Pd, dan Ibu Nyoman Ayu Kartika Dewi. Terimakasih atas segala dukungan moral dan materi, tanpamu aku tak akan bisa.
 3. Adiku Made Agus Wira Ami Dharma, Terkasih Iwan Priaman Zebua terimakasih banyak atas segala dukungan, penantian, dan doa.
 4. Dr. Ahmad Jamil.,M.Si, Dr. Henny Gusfa.,MM selaku dosen Magister Universitas Mercu Buana.
 5. Bapak dan Ibu dosen Magister Ilmu Komunikasi yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.
 6. Prof. Dana Santoso, M.Eng.Sc.Ph.D, selaku Wakil Rektor III Bidang Inovasi, Alumni dan Hubungan Internasional yang telah membantu menyelesaikan tesis.
 7. Desiana Vidayanti, Ir., MT, beserta staff selaku Ketua Penjaminan Mutu Universitas Mercu Buana yang telah membantu menyelesaikan tesis ini.
 8. Indra Ade Irawan SE.,MM selaku Kepala Biro Marketing Reg 1 Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah membantu menyelesaikan tesis ini.
 9. Rekan Direktorat Marketing Reg 1 Universitas Mercu Buana Jakarta, Ibu Fadillah T ST.,MM, Ferry Ikhwan S.Ikom, dan seluruh rekan kerja, terimakasih atas kesempatan, dukungan, dan semangat.
 10. Seluruh rekan staf dan managemen Universitas Mercu Buana Jakarta, rekan TU Pasca Sarjana, Perpustakaan, Marketing Reg 2, BAA, BAK, PJM, dan MGS.

11. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Terimakasih Banyak dan semoga ilmu ini dapat bermanfaat untuk sekitar,

Jakarta, 16 Juni 2016

Penulis,

Ni Putu Armiwirayanti M.Ikom



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teori.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PENELITIAN

2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.2 Kajian Teori.....	24
2.1.2.1 Komunikasi Organisasi.....	24
2.1.2.2 Komunikasi Internal Organisasi.....	32
2.1.2.3 Strategi Komunikasi Internal.....	36
2.2 Kerangka Pemikiran.....	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	41
3.2	Paradigma Penelitian.....	41
3.3	Metode Penelitian.....	43
3.4	Key Informan.....	45
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6	Teknik Analisis Data.....	49
3.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum.....	53
4.2	Hasil Penelitian	69
	4.2.1 Strategi Komunikasi Internal UMB dalam Mewujudkan WCU	70
4.3	Pembahasan.....	89

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

1. Transkip Wawancara
2. CV Penulis



Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

iv