



**TINDAKAN *EMPLOYEE COMMUNICATIONS* DALAM  
MENINGKATKAN REPUTASI PERUSAHAAN  
(STUDI KASUS PADA TRAC-ASTRA RENT A CAR)**

**TESIS**

**WIDYASARI**

**55211110021**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2016**



**TINDAKAN *EMPLOYEE COMMUNICATIONS* DALAM  
MENINGKATKAN REPUTASI PERUSAHAAN  
(STUDI KASUS PADA TRAC-ASTRA RENT A CAR)**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

**WIDYASARI**

**55211110021**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2016**



**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG**

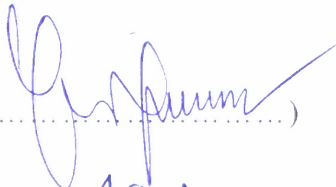
1. Judul : Tindakan *Employee Communication* Dalam Meningkatkan Reputasi Perusahaan (Studi Kasus Pada TRAC-Astra Rent A Car)
2. Nama : Widyasari
3. NIM : 55211110021
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate and Marketing Communication
7. Tanggal : 25 Juni 2016

Jakarta, 25 Juni 2016

Mengetahui,

1. Ketua Sidang  
Dr. Nur Kholisoh, M.Si.
2. Penguji Ahli  
Dr. Elly Yuliasmawati, M.Si.
3. Pembimbing  
Dr. Henni Gusfa, M.Si.

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**


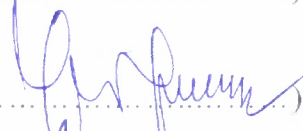

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS**

1. Judul : Tindakan *Employee Communication* Dalam Meningkatkan Reputasi Perusahaan (Studi Kasus Pada TRAC-Astra Rent A Car)
2. Nama : Widyasari
3. NIM : 55211110021
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate and Marketing Communication
7. Tanggal : Juni 2016

Jakarta, Juni 2016

Mengetahui,

1. Ketua Sidang  
Dr. Nur Kholisoh, M.Si.
2. Penguji Ahli  
Dr. Elly Yuliatwati, M.Si.
3. Pembimbing  
Dr. Henni Gusfa, M.Si.

()  
.....  
()  
.....  
()  
.....

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : Tindakan *Employee Communication* dalam Meningkatkan Reputasi Perusahaan.  
(Studi Kasus di TRAC-Astra Rent A Car)

Bentuk Tesis : Penelitian Kualitatif

Nama : Widyasari

NIM : 55211110021

Program : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 25 Juni 2016

Mengesahkan,

Pembimbing,



( **Dr. Henni Gusfa, M.Si.** )

Direktur Program Pascasarjana



( **Prof. Dr. Didik J. Rachbini** )

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi



( **Dr. Nur Kholisoh, M.Si.** )

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Tindakan *Employee Communication* dalam Meningkatkan Reputasi Perusahaan.  
(Studi Kasus pada TRAC-Astra Rent A Car)

Bentuk Tesis : Penelitian Kualitatif

Nama : Widyasari

NIM : 55211110021

Program : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 25 Juni 2016

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, 28 Juni 2016





## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan atas segala kehadiran Allah S.W.T. beserta Junjungan besar-Nya, Nabi Muhammad S.A.W. karena atas segala bimbingan, petunjuk, dan ridho-Nyalah penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul: Tindakan *Employee Communication* dalam Meningkatkan Reputasi Perusahaan (Studi Kasus pada TRAC-Astra Rent a Car).

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Master Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana penerapan *employee communication* sebagai upaya dalam mengurangi *turnover* karyawan dan meningkatkan reputasi dengan menggali lebih dalam tentang semua aspek yang ditimbulkan oleh aktivitas *employee communication* perusahaan pada TRAC-Astra Rent a Car.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak selama menyelesaikan tesis ini, tesis ini tidak akan mungkin dapat penulis selesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi pada penyelesaian tesis ini. Secara khusus penulis ingin menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada para pihak:

1. Rektor Universitas Mercu Buana beserta staf yang telah memberikan fasilitas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Program Pascasarjana (S2) Magister Ilmu Komunikasi.

2. Direktur Program Pasacasarjana yang telah memberikan pelayanan dan pembinaan kepada penulis sejak dari awal perkuliahan hingga selesainya penyusunan tesis ini.
3. Ibu Dr. Nur Kholisoh, M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam penyelesaian penulisan tesis ini.
4. Ibu Dr. Henni Gusfa, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah begitu baik dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan kepada penulis, menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran demi mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si. selaku Dosen Penguji Ahli yang telah memberikan saran dan kritik yang konstruktif kepada penulis sehingga tesis ini menjadi lebih baik.
6. Ibu Sri Hesti, S.IKom. M.IKom, selaku Kepala Biro Administrasi Akademik yang telah sangat membantu kelancaran proses kemahasiswaan/administrasi akademik penulis. Perpanjangan “tangan Tuhan” sungguh nyata adanya.
7. Segenap Dosen Magister Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang bermanfaat kepada penulis selama mengikuti proses perkuliahan di Magister Ilmu Komunikasi.



8. Orangtua tercinta, Papa (Abdul Muis) dan Mama (Nursari), terima kasih atas ucapan-ucapan doa, lantunan dzikir, dorongan semangat, dan segala peluh yang tercurah secara tulus dan ikhlas kepada penulis. Pencapaian ini terwujud begitu sempurna atas restu Papa dan Mama, disertai ridho Allah S.W.T. Mohon maaf atas segala kesalahan dan kekhilafan.
9. Suami tercinta, *my living Hero*, Eko Indra Setiawan, S.Pd. *Thank you for catching me when I fall, for being there through thick and thin, for believing in me, for making me stand my ground, for listening to me, for hearing my thoughts, for knowing inside out, for never putting me down, for forever trying to lift my spirits, for defending me so often. Thank you for being you.. Now I stand (even) tall.*
10. Anak kembarku tersayang, Ayse Anindya Setiawan dan Dyandra Audy Setiawan. Kalianlah inspirasi dan motivasi terbesar Ibu dalam menyelesaikan tesis ini. Doa kalian menjadi energi yang membakar semangat terdahsyat untuk Ibu. Tesis ini Ibu persembahkan untuk kalian. Kelak kalian akan mengenyam pendidikan yang lebih baik daripada yang Ibu dapatkan saat ini, Aamiin YRA.
11. Adikku tercinta, Ismu Putriani, SE. Terima kasih atas dukungan, support, dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis selama ini.
12. Keluarga besar Bapak Suwandi yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dengan penuh ketulusan dan keikhlasan.

13. Sahabat-sahabat terbaik di Magister Ilmu Komunikasi angkatan tahun 2011, Teh Ira, Detdi Karim, Epoy, Bunga, Akmar, Melyan, dan Mba Dian, terima kasih atas segala pertemanan kita dan semoga kita akan menjadi ahli komunikasi yang sukses di kemudian hari.
14. Pegawai TU, khususnya Mas Warso dan Mba Dwi yang selalu informatif dan bersedia direpotkan oleh penulis dari mulai proses seminar proposal hingga pendaftaran wisuda.
15. Pegawai perpustakaan, fotokopi, OB/OG, Security dan semua pihak kampus yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah S.W.T. memberikan balasan dengan sebaik-baiknya kebaikan kepada semua pihak yang secara tulus dan ikhlas telah membantu penyelesaian penyusunan tesis ini.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 29 Juni 2016

Penulis,

**WIDYASARI**  
NIM. 55211110021

## DAFTAR ISI

	<b>HALAMAN</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah dan Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Kajian Teori .....	25
2.2.1. Tindakan Sosial.....	25
2.2.2. Reputasi Perusahaan.....	27
2.2.3. Komunikasi Organisasi .....	34
2.2.4. Employee Communication.....	46
2.2.5. Media Komunikasi Karyawan Melalui Media Internal .....	51
2.2.6. Hubungan Komunikasi dengan Reputasi Perusahaan.....	54
2.2.7. Turnover Karyawan .....	58
2.3 Kerangka Pemikiran .....	64
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian .....	65
3.2 Paradigma Penelitian.....	65
3.3 Metode Penelitian.....	67
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	72
3.5 Informan.....	74
3.6 Teknik Analisa Data.....	77
3.9. Teknik Keabsahan Data .....	79

<b>BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan</b>	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	82
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	82
4.1.2. Struktur Organisasi Kantor Pusat.....	83
4.1.3. Visi dan Misi Perusahaan.....	84
4.1.4. Struktur Bisnis.....	80
4.1.5. Struktur Organisasi Bisnis.....	84
4.2. Hasil Penelitian .....	86
4.1.1. Praktik <i>Employee Communication</i> .....	86
4.1.2. <i>Employee Communication</i> thdp Turnover Karyawan.....	96
4.1.3. Peran <i>Employee Communication</i> dlm Mendukung Reputasi.....	98
4.3. Pembahasan.....	101
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	108
5.2. Saran.....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	112
<b>BIODATA PENULIS</b> .....	115

