



**PELAKSANAAN KOMUNIKASI INTERNAL DALAM KEGIATAN
WORK FROM HOME SUBBAGIAN TATA USAHA BADAN PUSAT
STATISTIK KOTA SEMARANG**

**TUGAS AKHIR
(SKRIPSI)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

Disusun Oleh:

Norma Arifatul Azqiya

44218010152

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Norma Arifatul Azqiya

NIM : 44218010152

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya baawa Tugas Akhir dengan judul : **Pelaksanaan Komunikasi Internal Dalam Kegiatan *Work From Home* Subbagian Tata Usaha Badan Pusat Statistik Kota Semarang** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 18 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,


Arifatul Azqiya)

Mengetahui,

Pembimbing,

(Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M.Sc)

Ketua Bidang Studi

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PESETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Norma Arifatul Azqiya
NIM : 44218010152
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **Pelaksanaan Komunikasi Internal Dalam Kegiatan *Work From Home*
Subbagian Tata Usaha Badan Pusat Statistik Kota Semarang**

Jakarta, 18 Februari 2022

Mengetahui,

Pembimbing

(Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M.Sc)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Judul : **Pelaksanaan Komunikasi Internal Dalam Kegiatan *Work From Home* Subbagian Tata Usaha Badan Pusat Statistik Kota Semarang**

Nama : Norma Arifatul Azqiya

NIM : 44218010152

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 18 Februari 2022

Ketua Sidang :

(Dr. Nurhayani Saragih, M.Si)

Penguji Ahli :

(Sandy Permata, M.Ikom)

Pembimbing :

(Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M.Sc)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : **Pelaksanaan Komunikasi Internal Dalam Kegiatan *Work From Home* Subbagian Tata Usaha Badan Pusat Statistik Kota Semarang**

Nama : Norma Arifatul Azqiya

NIM : 44218010152

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 18 Februari 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

Pembimbing

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

(Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M.Sc)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Norma Arifatul Azqiya
44218010152

Pelaksanaan Komunikasi Internal Dalam Kegiatan *Work From Home* Subbagian Tata Usaha Badan Pusat Statistik Kota Semarang
36 Buku, 13 Jurnal, 2 Undang-Undang, 4 Website

ABSTRAK

Covid-19 telah menyebabkan adanya penerapan kebiasaan baru dalam dunia perkantoran. Salah satunya adalah Badan Pusat Statistik Kota Semarang yang sejak Maret 2020 hingga saat ini tahun 2021 masih memberlakukan sistem kerja *work from home*. Sistem *work from home* menyebabkan komunikasi internal yang pada awalnya secara langsung berubah menjadi berbasis media digital. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan komunikasi internal selama kegiatan *work from home* Subbagian Tata Usaha Badan Pusat Statistik Kota Semarang serta untuk mengetahui hambatan-hambatan komunikasi internal selama kegiatan *work from home* Subbagian Tata Usaha Badan Pusat Statistik Kota Semarang.

Komunikasi internal menurut Lawrence D. Brennan (dalam Effendy & Uchajana, 2011:122) merupakan pertukaran gagasan (secara horizontal dan vertikal) yang terjadi di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi yang bertujuan tercapainya tujuan perusahaan. Dalam komunikasi internal terdapat tiga bentuk jalur komunikasi internal (Effendy & Uchajana, 2011:123) yaitu komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal. Dalam pelaksanaan komunikasi internal tidak luput dari adanya hambatan-hambatan komunikasi yang mempengaruhi proses penerimaan pesan.

Paradigma penelitian yang digunakan adalah post-positivisme. Dengan metode penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data primer yaitu wawancara semi terstruktur dan data sekunder dengan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan adalah reduksi data, sajian data dan verifikasi/penarikan kesimpulan. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan dalam pelaksanaan komunikasi internal di subbagian tata usaha Badan Pusat Statistik Kota Semarang selama *work from home* terdapat bentuk komunikasi vertikal, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal. Pada pelaksanaan komunikasi internalnya mengalami beberapa hambatan komunikasi. Hambatan komunikasi yang dialami adalah hambatan dalam kecepatan merespon, perbedaan persepsi, kesalahan penulisan, jaringan, aplikasi yang kadang lama, cuaca yang mempengaruhi jaringan, dan pemilihan kata.

Keyword: Komunikasi, Internal, *Work From Home*, Tata Usaha, Badan Pusat Statistik.



Mercu Buana University
Faculty of Communication
Field of Study Public Relations
Norma Arifatul Azqiya
44218010152

Implementation of Internal Communication in Work From Home Activities Administrative Subdivision of the Central Bureau of Statistics Semarang City
36 Books, 13 Journals, 2 Laws, 4 Websites

ABSTRACT

Covid-19 has led to the implementation of new habits in the office world. One of them is the Central Bureau of Statistics of the City of Semarang, which since March 2020 until now in 2021 is still implementing a work from home work system. The work from home system caused internal communication which at first immediately turned into digital media based. The purpose of this study was to determine the implementation of internal communication during work from home activities of the Administrative Subdivision of the Central Statistics Agency of Semarang City and to find out the barriers to internal communication during work from home activities of the Administrative Subdivision of the Central Statistics Agency of Semarang City.

Internal communication according to Lawrence D. Brennan (in Effendy & Uchajana, 2011:122) is an exchange of ideas (horizontally and vertically) that occurs between administrators and employees in a company or organization that aims to achieve company goals. In internal communication there are three forms of internal communication lines (Effendy & Uchajana, 2011:123), namely vertical, horizontal and diagonal communication. In the implementation of internal communication, there are communication barriers that affect the process of receiving messages. The research paradigm used is post-positivism. With a descriptive research method through a qualitative approach. Primary data collection techniques are semi-structured interviews and secondary data with documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation and verification/drawing conclusions. The technique of checking the validity of the data used is source triangulation.

The results of this study indicate that in the implementation of internal communication in the administrative subsection of the Central Statistics Agency of Semarang City during work from home there are forms of vertical communication, horizontal communication and diagonal communication. In the implementation of internal communication experienced several communication barriers. The communication barriers experienced were obstacles in responding speed, differences in perception, writing errors, networks, sometimes long applications, weather affecting the network, and word choice.

Keyword: Communication, Internal, Work From Home, Administration, Central Bureau of Statistics.

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah *Subhanahu wa Ta'ala* yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Komunikasi Internal Dalam Kegiatan *Work From Home* Subbagian Tata Usaha Badan Pusat Statistik Kota Semarang”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Bidang Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian tidak terlepas dari kesalahan dan kekurangan dikarenakan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak, skripsi ini tidak mungkin terwujud sebagaimana mestinya. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M.Sc selaku dosen pembimbing tugas akhir. Terima kasih telah meluangkan waktu, perhatian, serta ilmuilmunya yang berguna dan bermanfaat yang disampaikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Suryaning Hayati SE, MM, M.Ikom selaku ketua Bidang Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Riki Arswendi, S.Sos, M.Ikom selaku dosen pembimbing akademik. Terima kasih telah memberikan bimbingan, perhatian, ilmu serta semangat

yang bermanfaat bagi penulis selama di Universitas Mercu Buana dan menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Almarhumah Ibu Ida Anggraeni Dra. M.Si selaku dosen mata kuliah riset komunikasi yang telah memberikan saran, bimbingan, semangat dan pengetahuan yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
7. Seluruh dosen Bidang Studi *Public Relations* yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bimbingan dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama penulisan.
8. Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah membantu saya dalam mengurus administrasi penelitian.
9. Bapak Murdin dan Ibu Nur Chikmah, selaku orang tua dan tak lupa kedua Kakak Nurul Arif Muzaki dan Sri Dewi serta keponakanan tercinta Deza Ayudya Zakira yang selalu mendampingi, memberikan dukungan moral dan materil kepada penulis selama menjalankan kegiatan perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini.
10. Badan Pusat Statistik Kota Semarang yang telah memberikan izin penelitian dan membantu saya dalam pengumpulan data.
11. Sahabat luar biasa Nita Amaliyah dan Kak Nur Alfyyah yang sudah membantu proses penyusunan penelitian dan skripsi dari awal hingga akhir.
12. Sahabat luar biasa khususnya Syifa Zam Zami, Faizal Akbar, Lutfiatul Iftitah dan Jasmine Febyan yang selalu menjadi penyemangat dan teman berbagi senang serta penat dalam kegiatan perkuliahan dan penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman dari “*Juliders*” yang terdiri dari Monica, Melinda, Bunga, Soraya, Gerarda, Rosmita dan Sindy yang telah memberikan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.

14. Teman-teman dari “*Flower Cling*” yang terdiri dari Ainun, Inesta, Raras dan Dina yang telah memberikan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.
15. Teman-teman dari “Admin Pamit” yang terdiri dari Axas, Isal, Saep, Ainun dan Ita yang telah memberikan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.
16. Teman-teman bidang studi *public relations*, terima kasih untuk persaudaraan yang terjalin semoga kita semua dapat sukses.
17. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penulisan proposal tugas akhir ini.
18. Terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berjuang, bertahan dan terus berkembang untuk dapat mencapai harapan dan cita-cita, salah satunya adalah tugas akhir ini. Untuk diri saya semangat selalu dan jangan pernah menyerah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran, masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya di bidang *public relations* terutama bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala kerendahan diri dan ketulusan, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 18 Februari 2022

Norma Arifatul Azqiya

Daftar Isi

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	i
LEMBAR PESETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Akademis.....	9
1.5.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kajian Teoritis.....	23
2.2.1 Komunikasi.....	23
2.2.2 Komunikasi Organisasi.....	25
2.2.3 Komunikasi Internal.....	26
2.2.3.1 Bentuk atau Aliran Komunikasi Internal	28

2.2.3.2 Jenis-Jenis Komunikasi Internal.....	32
2.2.2.3 Tujuan Penting Komunikasi Internal	32
2.2.2.4 Media Komunikasi Internal.....	34
2.2.4 Hambatan Komunikasi Internal.....	35
2.2.6 Teori Organisasi Modern	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Paradigma Penelitian	39
3.2 Metode penelitian.....	40
3.3 Subyek Penelitian.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	43
3.5 Teknik Analisis Data	45
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	48
4.1.1 Profil Instansi.....	48
4.1.2 Visi dan Misi Instansi.....	49
4.1.3 Struktur Organisasi Instansi.....	50
4.1.4 Subbagian Tata Usaha.....	51
4.1.5 Sistematis Pemberlakuan Work From Home (WFH).....	51
4.2 Hasil Penelitian	52
4.2.1 Pelaksanaan Komunikasi Internal	58
4.2.1.1 Bentuk Komunikasi Internal.....	61
4.2.2 Jenis Komunikasi Internal	88
4.2.3 Media Komunikasi Internal	93
4.2.4 Feedback Komunikasi Internal	98
4.2.5 Tujuan Komunikasi Internal.....	100

4.3 Pembahasan	107
4.3.1 Pelaksanaan Komunikasi Internal	111
4.3.1.1 Bentuk Komunikasi Internal.....	113
4.3.2 Jenis Komunikasi Internal	127
4.3.3 Media Komunikasi Internal	128
4.3.4 Feedback Komunikasi Internal	131
4.3.5 Tujuan Komunikasi Internal.....	132
4.3.6 Korelasi Komunikasi Internal dengan Teori Organisasi Modern	135
4.4 Peta Hasil Penelitian	137
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	138
5.1 Kesimpulan.....	139
5.2 Saran	140
5.2.1 Saran Akademis.....	140
5.2.2 Saran Praktis.....	141
Daftar Pustaka	142
LAMPIRAN	149

Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Jurnal Penelitian Terdahulu.....	22
---	----

Daftar Gambar

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi instansi	50
Gambar 4. 2 Dokumentasi Komunikasi Vertikal.....	61
Gambar 4. 3 Dokumentasi Komunikasi Vertikal	62
Gambar 4. 4 Dokumentasi Komunikasi Horizontal.....	75
Gambar 4. 5 Dokumentasi Komunikasi Horizontal.....	81
Gambar 4. 6 Dokumentasi Komunikasi Diagonal.....	81
Gambar 4. 7 Dokumentasi Jenis Komunikasi Internal Personal	88
Gambar 4. 8 Dokumentasi Jenis Komunikasi Internal Kelompok.....	89
Gambar 4.9 Dokumentasi Media Komunikasi Internal Zoom.....	93
Gambar 4.10 Dokumentasi Media Komunikasi Internal Whatsapp.....	94
Gambar 4.11 Pesan Atasan dan Bawahan Melalui Grup.....	115
Gambar 4.12 Pesan Atasan dan Bawahan Melalui Personal Chat.....	115
Gambar 4.13 Pesan Antar Sesama Staff Subbagian Tata Usaha.....	121
Gambar 4.14 Dokumentasi Rapat Bersama Subbagian Lain.....	124
Gambar 4.16 Dokumentasi Pesan Melalui Grup.....	127
Gambar 4.16 Dokumentasi Pesan Melalui Personal Chat.....	127
Gambar 4.17 Dokumentasi Apel Pagi Melalui Zoom Meeting.....	129
Gambar 4.18 Dokumentasi Pesan Melalui Whatsapp.....	130
Gambar 4.19 Peta Hasil Penelitian.....	137