



**“STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL PT. TITAN SARANA
NIAGA DALAM MEMBINA LOYALITAS KARYAWAN IT”**

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

ACHMAD CHENDY FRADANA

44215110047

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020

LEMBAR PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS MERCU BUANA		Q	
No. Dokumen	15.4.03.01	Distribusi	All
Tgl. Efektif	1 MEI 2014		

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ACHMAD CHENDY FRADANA.
NIM : 4421511 0047.
Konsentrasi : PUBLIC RELATIONS.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL PT. TITAN
SARANA NIAGA DALAM MEMBINA LOYALITAS
KARYAWAN IT

Adalah mumi 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, 25 AGUSTUS 2020.

Yang membuat pernyataan,



[Signature]

ACHMAD CHENDY FRADANA.
Tandatangan

Pembimbing I
[Signature]
Nama dan Tandatangan

Mengetahui
[Signature]
Nama dan Tandatangan

Pembimbing II
(Jika ada)
[Signature]
Nama dan Tandatangan

Ketua Program Studi
[Signature]
Nama dan Tandatangan

Fakultas Ilmu Komunikasi - Universitas Mercu Buana
Jl. Meruya Selatan Kembangan Jakarta Barat 11650
www.mercubuana.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL PT. TITAN
SARANA NIAGA DALAM MEMBINA LOYALITAS
KARYAWAN IT
Nama : Achmad Chendy Fradana
NIM : 44215110047
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Juli 2020

Mengetahui,

Pembimbing

UNIVERSITAS
Riki
MERCU BUANA
(Riki Arswendi, M.I.kom)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL PT. TITAN SARANA NIAGA DALAM MEMBINA LOYALITAS KARYAWAN IT
Nama : Achmad Chendy Fradana
NIM : 44215110047
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Agustus 2020

Ketua Sidang
Enjang Pera Irawan, M.Ikom (.....)

Penguji Ahli
Ida Anggraeni Ananda, SS, M.Si (.....)

Pembimbing I
Riki Arswendi, S. Sos, M.Ikom (.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL PT. TITAN SARANA NIAGA DALAM MEMBINA LOYALITAS KARYAWAN IT
Nama : Achmad Chendy Fradana
NIM : 44215110047
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 25 Agustus 2020

Mengetahui,

Pembimbing


Ketua Bidang Studi Public Relations


Riki Arswendi, S. Sos, M.IKom


Dr. Elly Yulhawati, M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Komunikasi


Ponce Budi Sulistyono, M.Comn, Ph.D


Dr. Farid Hamid, M.Si



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Achmad Chendy Fradana
44215110047

Strategi Komunikasi Internal PT. Titan Sarana Niaga
Dalam Membina Loyalitas Karyawan IT
Jumlah Halaman : x + 128 halaman + 34 lampiran
Bibliografi : 41 acuan, Tahun 2013 - 2019

ABSTRAK

Strategi komunikasi internal sangat penting untuk dilakukan oleh setiap perusahaan. Sehingga peneliti ingin mengetahui apakah strategi komunikasi internal PT. Titan Sarana Niaga diimplementasikan dengan baik atau tidak.

Dalam penelitian ini, peneliti mengeksplorasi dengan mencari tahu seperti apa strategi komunikasi yang digunakan oleh PT. Titan Sarana Niaga dalam membina loyalitas karyawan IT. Referensi penelitian ini dari sebuah buku berjudul *Techniques for Effective Communication* oleh R. Wayne Pace, Brent D Paterson dan M. Dallas Burnet menyatakan hal itu tujuan utama dari strategi komunikasi terdiri dari untuk mengamankan pemahaman, untuk menetapkan penerimaan dan untuk memotivasi tindakan.

Jenis penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Paradigma penelitian yang digunakan adalah *post-positivisme*. Pengumpulan data teknik yang digunakan dalam penelitian ini dengan wawancara mendalam dengan 4 pembicara (2 pembicara dari manajemen PT. Titan Sarana Niaga dan 2 karyawan teknisi IT yang telah bekerja di perusahaan ini selama 3 tahun dan 9 bulan)

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi internal di PT. Titan Sarana Niaga cukup baik dilakukan divisi *Human Capital* dengan melakukan berbagai kegiatan yang bertuju kepada visi misi dan nilai-nilai perusahaan serta turut andilnya divisi *Operasional Project* dalam membina karyawannya dengan membangun komunikasi internal yang baik.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa peran yang paling dominan dalam membina loyalitas karyawan IT dijalankan oleh divisi *Operasional Project* dibanding oleh divisi *Human Capital* sebagai manajemen yang menjadi *corporate communication* perusahaan, divisi *Operasional Project* lebih terlibat secara penuh dalam mengidentifikasi masalah yang ada pada karyawan dalam pencapaian tujuan perusahaan serta terlibat penuh dalam mencari solusi permasalahan pada karyawan melalui pendekatan persuasif kepada karyawan.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, loyalitas, *Employee Engagement*

KATA PENGANTAR

Segala puji Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Strategi Komunikasi Internal PT. Titan Sarana Niaga Dalam Membina Loyalitas Karyawan IT. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi bidang studi *Public Relations*.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini peneliti menghaturkan puji syukur atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Riki Arswendi, M.I.kom selaku Dosen Pembimbing yang telah sangat sabar dalam membimbing saya dan memberikan seluruh ilmu yang dimiliki dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Orangtua tercinta Ibu Nurbaiti yang tanpa lelah selalu memanjatkan doa dan memberikan dukungan moril “Semoga Allah SWT senantiasa memberikan limpahan rahmat kepada beliau, Amin”
3. Bapak Ponco budi Sulistyono, M.Comn, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Abdul Rahman HI, MM, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dr. Elly Yuliyawati, M.Si selaku Kaprodi bidang studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
7. Bapak Iman Firmansyah selaku Kepala Divisi Human Capital PT. Titan Sarana Niaga.

8. Bapak Diman selaku Kepala Divisi Operasional PT. Titan Sarana Niaga.
9. Seluruh Karyawan PT. Titan Sarana Niaga.
10. Adik yang selalu memberikan dukungan serta doa yaitu, Andy Frasetya S.Kom.
11. Sahabat yang selalu memberikan support untuk menyelesaikan skripsi yaitu, Tengku Muhammad Qabil Rizki, Septian Hadi, Arlita Novianti Tiurma, Ellsah Hairani Subuli, Lastboy Tahara, Oktaviana Khoirawaty.
12. Rekan-Rekan Mahasiswa *Public Relations*.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan peneliti semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan dorongan dan semangat atas penyusunan Laporan Tugas Akhir ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian dan semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua mahasiswa yang membutuhkan dan dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Jakarta, 19 Juli 2020

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Achmad Chendy Fradana)

NIM.44215110047

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian terdahulu.....	10
Penelitian Terdahulu	10
Jurnal Internasional.....	14
2.2 Kajian Teoritis.....	23
2.2.1 Komunikasi.....	23
2.2.2 Komunikasi Organisasi	32

2.2.3 Strategi Komunikasi	34
2.2.4 Employee Relations	43
2.2.5 Labour Relations	46
BAB III	48
METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1 Paradigma Penelitian	48
3.2 Metode Penelitian	50
3.3 Subjek Penelitian	51
3.4 Teknik Pengumpulan Data	52
3.5 Teknik Analisis Data	53
3.6 Teknik Penarikan Keabsahan Data	54
BAB IV	57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	57
4.1.1 Sejarah Perusahaan	58
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	61
4.2 Hasil Penelitian	61
4.3 Pembahasan	84
BAB V	93
KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	95
5.2.1 Saran Akademis	95
5.2.2 Saran Praktis	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Corporate Value "BE Pro, Cure IT"	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 2. 2 Jurnal Internasional.....	11



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	57
Gambar 4. 2 Kegiatan Employee Gathering PT. Titan Sarana Niaga.....	62
Gambar 4. 3 Kegiatan Senam Mingguan PT. Titan Sarana Niaga	63
Gambar 4. 4 Training Teknisi IT dengan bekerjasama dengan PT. Epson sebagai mitra.....	63
Gambar 4. 5 Penghargaan SLA Performance untuk teknisi IT terbaik.....	64
Gambar 4. 6 Pengerjaan Project IT ATM Machine Bank BRI Cabang Lampung.....	68
Gambar 4. 7 Materi Onboarding.....	71



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Transkrip Wawancara
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Permohonan Wawancara
- Lampiran 4 : Curriculum Vitae Peneliti

