



**AKTIVITAS KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMBANGUN
LOYALITAS KARYAWAN**

**(Studi Kasus Pada Karyawan PT. Erajaya Swasembada Tbk Tahun
2023)**

LAPORAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh :

PUTRI AMBARINI

44218120015

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
(2023)**

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Ambarini

NIM : 44218120015

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : AKTIVITAS KOMUNIKASI INTERNAL DALAM
MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN
(Studi Kasus Pada Karyawan PT Erajaya Swasembada Tbk
Tahun 2023)

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karyasaya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 26 Agustus 2023



(Putri Ambarini)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Putri Ambarini
NIM : 44218120015
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : AKTIVITAS KOMUNIKASI INTERNAL DALAM
MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN
(Studi Kasus Pada Karyawan PT Erajaya Swasembada Tbk
Tahun 2023)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing 1 : Dr. Farid Hamid, M. Si

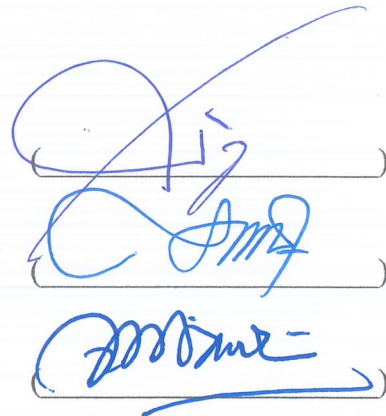
NIDN : 0301117301

Ketua Penguji : Suryaning Hayati, MM, M. Ikom

NIDN : 0322088201

Penguji Ahli : Dewi Sad Tanti, M. Ikom

NIDN : 0726067701




Jakarta, 26 Agustus 2023

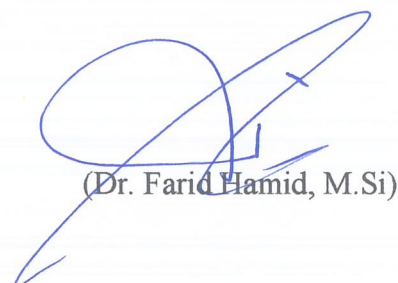
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Ambarini
NIM : 44218120015
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Magang/ Skripsi/ Tesis/ Disertasi : AKTIVITAS KOMUNIKASI
INTERNAL DALAM
MEMBANGUN LOYALITAS
KARYAWAN
(Studi Kasus Pada Karyawan PT
Erajaya Swasembada Tbk Tahun
2023)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-Exclusive Royalty-Fee Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis /pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Agustus 2023



(Putri Ambarini)

ABSTRAK

Nama : Putri Ambarini
NIM : 44218120015
Program Studi : Hubungan Masyarakat
Judul Laporan Skripsi : **AKTIVITAS KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN**
(Studi Kasus Pada Karyawan PT. Erajaya Swasembada Tbk Tahun 2023)
Pembimbing : Dr. Farid Hamid, M.Si

Melihat kondisi beberapa tahun belakangan sejak adanya pandemic dan banyaknya perusahaan yang mengalami kegagalan untuk bertahan dan berkembang, serta banyaknya kondisi perusahaan yang tidak stabil, Erajaya menjadi salah satu perusahaan yang tidak luput dari kondisi sulit pada masa itu. Tahun 2023 menjadi awal Erajaya kembali menjalani bisnisnya dengan normal baik itu program kerja, operasional karyawan, maupun kebijakan kerja perusahaan, dan sampai ditahun ini juga kondisi karyawan Erajaya dapat dikatakan stabil.

Dalam menjalankan organisasi salah satu faktor penting adalah komunikasi yang baik dapat berdampak pada hal-hal yang akan membawa arah organisasi tersebut yang akan berjalan sesuai dengan arah dan tujuannya, hal ini juga akan berdampak pada loyalitas karyawan. Sebaliknya, komunikasi yang kurang baik akan berdampak negatif pada organisasi tersebut seringkali terjadi miskomunikasi yang juga akan berdampak pada loyalitas karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas komunikasi internal dalam membangun loyalitas karyawan PT Erajaya Swasembada Tbk dan apa faktor penghambat dan pendukung yang dihadapi dalam pola komunikasi internal dalam membangun loyalitas karyawan PT Erajaya Swasembada Tbk.

Adapun jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah penelitian kualitatif. Subjek penelitiannya adalah subjek yang menguasai, memahami, dan terlibat dalam strategi komunikasi internal perusahaan saat ini dan subjek yang menguasai dan bukan sekedar mengetahui, tetapi juga menghayati proses pelaksanaan komunikasi internal perusahaan saat ini. Paradigma penelitian ini menggunakan konstruktivis, untuk informan utama penelitian ini berjumlah 6 (enam) orang dari karyawan PT Erajaya Swasembada TBK. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data interaktif dengan cara mereduksi data, mengumpulkan data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan aktivitas komunikasi yang dilakukan di PT. Erajaya Swasembada Tbk menggunakan Komunikasi internal yang dilakukan meliputi vertical, horizontal, diagonal.

Kata Kunci : Komunikasi Internal, Organisasi, Loyalitas

ABSTRACT

Name : Putri Ambarini
NIM : 44218120015
Study Program : Public Relation
Title Report : INTERNAL COMMUNICATION ACTIVITIITY IN
BUILDING EMPLOYEE LOYALTY
(Case Study of Employees of PT Erajaya Swasembada Tbk Year
2023)
Counsellor : Dr. Farid Hamid, M.Si

Looking at the conditions in recent years since the pandemic and also the many companies that have failed to survive and develop, as well as the many unstable company conditions, Erajaya too became one of the companies that did not escape the difficult conditions at that time. 2023 is the beginning of Erajaya returning to normal business, both work programs, employee operations, and company work policies, and until this year the condition of Erajaya's employees can be said to be stable.

In running an organization, one important factor is that good communication can have an impact on things that will bring the direction of the organization that will run in accordance with its direction and goals, this will also have an impact on employee loyalty. Conversely, poor communication will have a negative impact on the organization, frequent miscommunication will also have an impact on employee loyalty. This study aims to determine internal communication activities in building employee loyalty of PT Erajaya Swasembada Tbk and what are the inhibiting and supporting factors faced in internal communication patterns in building employee loyalty of PT Erajaya Swasembada Tbk.

The type of this research conducted is qualitative research. The subject of this research is a subject who have a good grip in communication, understands, and is involved in the company's current internal communication strategy and a subject who understand and not only knows, but also internalizes the process of implementing the company's current internal communication. Paradigm of this research uses constructivists paradigm, main source in this research consisted of up 6 (six) people from employees of PT Erajaya Swasembada TBK. The research data was obtained through in-depth interviews. The data analysis techniques in this study use interactive data analysis methods by reducing data, collecting data, presenting data, and drawing conclusions.

The results mainly show communication activity carried out PT. Erajaya Swasembada Tbk uses internal communication that is carried out covering vertical, horizontal, diagonal.

Keyword : Internal Communication, Organization, Loyalty

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang dengan rahmat serta karunianya telah memberikan kemudahan serta kemampuan pada penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan judul **“AKTIVITAS KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN (Studi Kasus Pada Karyawan PT Erajaya Swasembada Tbk Tahun 2023)”** yang menjadi salah satu syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan serta bantuan banyak pihak, khususnya Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku dosen pembimbing. Pada kesempatan ini penulis hendak mengucapkan Alhamdulillah atas segala kemudahan yang Allah berikan serta mengucapkan terima kasih pada pihak yang telah banyak mendukung penulis hingga akhirnya tulisan ini dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih ini khususnya hendak penulis tujukan kepada :

1. Bapak Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana serta sebagai dosen pembimbing yang telah membantu penulis dengan memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan, dan nasehat yang sangat bermanfaat.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Seluruh dosen Program Studi Public Relation Fakultas Ilmu Komunikasi serta seluruh staf Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya dan bantuan bagi penulis.

4. Orang tua penulis bapak Wahyu Ambari dan ibu Nia Susanti yang tidak pernah lelah memberikan semangat dan dukungan baik secara materil dan nonmateril kepada penulis, serta doa yang selalu diberikan untuk kesuksesan dan kemudahan penulis menyelesaikan kewajibanya.
5. Keluarga dekat penulis dan seluruh pihak yang turut andil dalam proses pendidikan yang dijalankan penulis dan juga memberikan supportnya baik berupa dukungan moral dan materil.
6. Anindya S. Agustiani dan FLOWERS (Yulis Hardiana dan Laila Nailufari) yang banyak menemani dan terus memberikan masukan positif hingga penulis bisa tetap menyelesaikan kewajibannya sampai dengan akhir dengan baik.
7. Serta semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 24 Agustus, 2023

(Putri Ambarini)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	III
ABSTRAK.....	IV
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
1.2 FOKUS PENELITIAN	10
1.3 TUJUAN PENELITIAN	11
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	11
1.4.1 Manfaat Akademis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 PENELITIAN TERDAHULU	13
2.2 KAJIAN TEORITIS.....	23
2.2.1 Komunikasi Organisasi	23
2.2.2 Komunikasi internal	31
2.2.3 Loyalitas	35
2.2.4 Public Relations.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41
3.1 PARADIGMA PENELITIAN	41

3.2	METODE PENELITIAN	43
3.3	SUBJEK PENELITIAN.....	44
3.4	TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	47
	3.4.1 Data primer	47
	3.4.2 Data sekunder	48
3.5	TEKNIK ANALISIS DATA	48
	3.5.1 Reduksi Data (Data Reduction)	49
	3.5.2 Penyajian Data (Data Display)	49
	3.5.3 Kesimpulan / Verifikasi (Conclution Drawing / Verification)	49
3.6	TEKNIK PEMERIKSAAN KEABSAHAN DATA	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		53
4.1	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELIATIAN.....	53
	4.1.1 Sejarah Perusahaan	53
	4.1.2 Struktur Organissasi.....	55
	4.1.3 Visi dan Misi Organisasi.....	57
	4.1.4 Identitas Informan.....	57
4.2	HASIL PENELITIAN.....	58
	4.2.1 Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Loyalitas.....	59
	4.2.2 Pendekatan Komunikasi Atasan Kapada Bawahan	73
	4.2.3 Keterlibatan Bawahan Dalam Pengambilan Keputusan	75
	4.2.4 Loyalitas Karyawan	77
	4.2.5 Aktivitas Komunikasi Guna Menunjang Loyalitas Karyawan di Organisasi PT Erajaya Swasembada TBK	80
	4.2.6 Faktor Penghambat dan Pendukung Dalam Membangun Loyalitas Karyawan di Organisasi PT Erajaya Swasembada TBK.....	84
4.3	PEMBAHASAN	88
	4.3.1 Analisa Pentingnya Komunikasi di Organisasi PT Erajaya Swasembada TBK	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		96
5.1	KESIMPULAN.....	96

5.2	SARAN	97
5.2.1	Saran Akademis	97
5.2.2	Saran Praktis	97
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN		103



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Turn Over Perusahaan	2
Tabel I.2 Data Masa Kerja Karyawan	3
Tabel II.1 Penelitian Tedahulu	18
Tabel III.1 Daftar Informan	45



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar VI.1 Logo PT. Erajaya Swasembada TBK.....	53
Gambar VI.2 Struktur Organisasi PT. Erajaya Swasembada TBK.....	55
Gambar VI.3 Diagram Aktivitas Komunikasi.....	90



DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara	103
Transkrip Wawancara 1	105
Transkrip Wawancara 2	111
Transkrip Wawancara 3	114
Transkrip Wawancara 4	118
Transkrip Wawancara 5	122
Transkrip Wawancara 6	126
Dokumentasi Wawancara	129



UNIVERSITAS
MERCU BUANA