



**STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI
MASYARAKAT RELAWAN INDONESIA (MRI) MELALUI
INSTAGRAM DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
ANGGOTA PADA KABUPATEN PATI**

(Periode Desember 2021- April 2022)

SKRIPSI

ANGGUN FITRIANI

UNIVERSITAS

MERCU BUANA
44218120084

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2023

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggun Fitriani
NIM : 44218120084
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi Internal Organisasi Masyarakat Relawan Indonesia (MRI) Melalui Instagram Dalam Mempertahankan Loyalitas Anggota Pada Kabupaten Pati

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 12 September 2023



Anggun Fitriani

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Anggun Fitriani
NIM : 44218120084
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi Internal Organisasi Masyarakat Relawan Indonesia (MRI) Melalui Instagram Dalam Mempertahankan Loyalitas Anggota Pada Kabupaten Pati

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

Disahkan oleh:

Pembimbing I : Dr. A Rahman, HI, M.Si ()
NIDN : 0330126403
Ketua Penguji : Anindita, S.Pd, M.Ikom ()
NIDN : 0306018903
Penguji Ahli : Muthia Raham, M.Ikom ()
NIDN : 0322029302

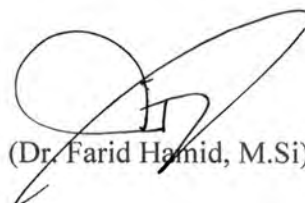
Jakarta, 12 September
2023 Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Komunikasi



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

Ketua Program Studi Ilmu



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Strategi Komunikasi Internal Organisasi Masyarakat Relawan Indonesia (MRI) Melalui Instagram Dalam Mempertahankan Loyalitas Anggota Pada Kabupaten Pati”**, sebagai salah satu syarat dalam memenuhi gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan, nasehat dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan ucapan dan rasa terima kasih kepada, diantaranya :

1. Dr.A. Rahman HI, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Muthia Rahayu, M.Ikom, selaku Dewan Penguji Ahli dalam sidang Tugas Akhir Skripsi.
3. Anindita, S.Pd, M.Ikom, selaku Ketua Sidang dalam sidang Tugas Akhir Skripsi.
4. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
5. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
6. Kedua orang tua, Bapak Jumadi dan Ibu Sriwati yang senantiasa mendoakan dan mendukung dengan tulus pengerjaan skripsi ini
7. Kakak-kakak tercinta, Kiki, Nungki, Oni, Bima, Heddy, Riyan, Rizky dan juga keponakan Alang, Elang, Zeeshan yang senantiasa memberikan semangat
8. Rozaq Majid S.I.P selaku Pimpinan Daerah Masyarakat Relawan Indonesia (MRI) Kabupaten Pati yang sudah memberikan izin penelitian.

9. Muhammad Ainul Falah, selaku Divisi Media Komunikasi Masyarakat Relawan Indonesia (MRI) Kabupaten Pati yang bersedia menjadi key informan dalam penelitian.
10. Fitria Nurawanti dan Syihab, selaku anggota relawan Masyarakat Relawan Indonesia (MRI) Kabupaten Pati yang rela memberikan waktunya sebagai informan
11. Support system, sahabat, serta teman-teman saya yaitu Aileen Lillian Pakpahan, Yunia, Faishol Ainun Najib, Syahrilah Suryana, Anggita Novia, Linda Utari, Alfi Maunah.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang sudah mendoakan, mendukung dan membantu terselesaikannya penyusunan penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis membutuhkan kritik saran yang membangun. Semoga skripsi yang ditulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya pembaca.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 12 September 2023

Anggun Fitriani

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

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

Nama : Anggun Fitriani
NIM : 44218120084
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi Internal Organisasi Masyarakat Relawan Indonesia (MRI) Melalui Instagram Dalam Mempertahankan Loyalitas Anggota Pada Kabupaten Pati

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas 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, 12 September 2023

Yang menyatakan,



(Anggun Fitriani)

ABSTRAK

Nama : Anggun Fitriani
NIM : 44218120084
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi Internal Organisasi Masyarakat Relawan Indonesia (MRI) Melalui Instagram Dalam Mempertahankan Loyalitas Anggota Pada Kabupaten Pati
Pembimbing : Dr.A. Rahman HI, M.Si

Strategi komunikasi adalah perencanaan dalam penyampaian pesan secara lebih mudah kepada seseorang agar pesan tersebut mudah diterima dan dipahami yang nantinya dapat mengubah sikap atau perilaku seseorang. Penelitian ini didasari adanya konten Instagram Masyarakat Relawan Indonesia (MRI) Kabupaten Pati yang diperuntukkan untuk relawan internal.

Fokus dari penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan MRI Pati di Instagram dalam mempertahankan loyalitas relawan internal (periode Desember 2021-April 2022). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui strategi komunikasi internal yang dilakukan Masyarakat Relawan Indonesia (MRI) Kabupaten Pati dalam mempertahankan loyalitas relawan anggotanya dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat loyalitas relawan Masyarakat Relawan Indonesia (MRI) Kabupaten Pati.

Penelitian ini menggunakan konsep model teori strategi komunikasi Cornilissen. Keseluruhan siklus pengembangan strategi komunikasi terbagi menjadi empat fase, *strategic analysis*, *strategic intent*, *strategic action*, dan *evaluation*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Paradigma yang digunakan adalah paradigma konstruktivisme dengan metode studi kasus. Subjek dalam penelitian terdiri dari *key informan* dan informan. Teknik pengambilan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi serta teknik pemeriksaan keabsahan data melalui triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian menunjukkan divisi media komunikasi MRI Kabupaten Pati memiliki lima program kerja, *Sharing Online* Relawan, *Podcast Kerelawanan MRI*, *Creative Social Media*, *Design Creative* dan *public relations*. Perwujudan dari strategi komunikasi internal melalui Instagram adalah melalui taktik komunikasi bermedia, yaitu konten kegiatan penghargaan, pelatihan, pendekatan internal. Keseluruhan dari implementasi strategi dalam mempertahankan loyalitas relawan secara spesifik dikelola oleh divisi media komunikasi MRI Kabupaten Pati.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Komunikasi bermedia, Instagram, Relawan internal, Loyalitas

ABSTRACT

Name : Anggun Fitriani
NIM : 44218120084
Study Program : Communication Studies
Title Internship Report : Strategi Komunikasi Internal Organisasi Masyarakat Relawan Indonesia (MRI) Melalui Instagram Dalam Mempertahankan Loyalitas Anggota Pada Kabupaten Pati
Counsellor : Dr.A. Rahman HI, M.Si

Communication strategy is planning to convey messages more easily to someone so that the message is easily received and understood which can later change a person's attitude or behavior. This research is based on this Pati Regency Indonesian Volunteer Society (MRI) Instagram content intended for internal volunteers.

The focus of this research is the communication strategy used by MRI Pati on Instagram to maintain the loyalty of internal volunteers (period December 2021-April 2022). The purpose of this research is to determine the internal communication strategy carried out by the Indonesian Relawan Society (MRI) Pati Regency in maintaining the loyalty of its member volunteers and to determine the supporting and inhibiting factors for the loyalty of the Indonesian Relawan Society (MRI) Pati Regency volunteers.

This research uses the concept of Cornilissen's communication strategy theory model. The entire communication strategy development cycle is divided into four phases, strategic analysis, strategic intent, strategic action, and evaluation. This research is descriptive qualitative research. The paradigm used is the constructivism paradigm with the case study method. The subjects in the research consisted of key informans and informans. Data collection techniques use interviews, observation and documentation as well as data validity checking techniques through source triangulation.

The results of the research show that the MRI Pati Regency communication media division has five work programs, Sharing Online Volunteer, Volunteering PodcastMRI, Creative Social Media, Design Creative and public relations. The embodiment of the internal communication strategy via Instagram is through media communication tactics, namely content, award activities, training, internal approaches. The overall implementation of strategies to maintain volunteer loyalty is specifically managed by the MRI communications media division of Pati Regency.

Keywords: *Communication Strategy, Media Communication, Instagram, Internal Volunteers, Loyalty*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat penelitian	11
1.4.1 Manfaat Praktis.....	11
1.4.2 Manfaat Akademis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Kajian Teoritis	18
2.2.1 Komunikasi.....	18
2.2.2 Strategi Komunikasi	20
2.2.3 Strategi Komunikasi Internal.....	24
2.2.4 Strategi Komunikasi Interpersonal	27
2.3 Public Relations.....	29
2.3.1 Ruang Lingkup Public Relations.....	30

2.3.2 Peran Public Relations.....	31
2.3.3 Media Komunikasi Public Relations	31
2.4 Komunitas.....	32
2.5 Komunikasi Bermedia	33
2.5.1 Media Sosial	34
2.5.2 Media Sosial Instagram	36
2.6 Loyalitas	38
2.7 Kerangka Pemikiran	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Paradigma Penelitian	43
3.2 Metode Penelitian	44
3.3 Subjek Penelitian	44
3.3.1 Key Informan.....	45
3.3.2 Informan	45
3.4 Teknik pengumpulan data	46
3.4.1 Wawancara	46
3.4.2 Observasi Partisipan	47
3.4.3 Dokumentasi.....	48
3.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	48
3.6 Teknik Analisa Data	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
4.1.1 Masyarakat Relawan Indonesia Kabupaten Pati	50
4.1.2 Struktur Organisasi	53
4.1.3 Akun Instagram MRI Kabupaten Pati	53
4.1.4 Konten Instagram Masyarakat Relawan Indonesia (MRI) Kabupaten Pati.....	54
4.2 Hasil Penelitian.....	63
4.2.1 Analisa Pengembangan Strategi Komunikasi Internal MRI Kabupaten Pati.....	63
4.2.2 Langkah-langkah Menyusun Strategi Komunikasi	72

4.2.3 Loyalitas Relawan Terhadap Konten MRI Kabupaten Pati di Instagram	79
4.3 Pembahasan	83
BAB V KESIMPULAN & SARAN	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Instagram MRI Kabupaten Pati.....	3
Gambar 1. 2 Monthly Report MRI Pati	6
Gambar 1. 3 Jumlah Anggota MRI Pati.....	8
Gambar 2. 1 Model Strategi Komunikasi Cornelissen.....	25
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran Penelitian	42
Gambar 4. 1 Logo Masyarakat Relawan Indonesia	51
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi MRI Kabupaten Pati.....	53
Gambar 4. 3 Instagram MRI Pati	54
Gambar 4. 4 Konten Sharing Online Instagram.....	56
Gambar 4. 5 Konten Instagram Gathering relawan	57
Gambar 4. 6 Konten Volunteer Skill Class.....	57
Gambar 4. 7 Konten Volunteer Skill Class.....	58
Gambar 4. 8 Konten Podcast Kerelawanan.....	59
Gambar 4. 9 Konten Camp Ceria.....	60
Gambar 4. 10 Konten Tips & Pengetahuan	61
Gambar 4. 11 Konten Tips & Pengetahuan	61
Gambar 4. 12 Konten Tips & Pengetahuan	62
Gambar 4. 13 Konten Apresiasi relawan	63
Gambar 4. 14 Konten Apresiasi relawan	63

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Matrix Stakeholder MRI Pati	65
---	-----------



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Hasil Wawancara.....	93
Lampiran Izin Penelitian.....	101
Lampiran Dokumentasi Wawancara.....	102
Curriculum Vitae.....	105

