



**OPTIMALISASI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI DINAS  
PARIWISATA KOTA TANGERANG SELATAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi**

**ANNISA ARISTA WIDYA**  
**44220010093**  
**MERCU BUANA**

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

## HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Aristawidya

NIM : 44220010093

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Optimalisasi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Dinas Pariwisata Kota Tangerang Selatan

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

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Desember 2023



Annisa Aristawidya

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Annisa Aristawidya  
NIM : 44220010093  
Program Studi : *Public Relations*  
Judul Laporan Skripsi : Optimalisasi Komunikasi Internal Dalam  
Meningkatkan Kinerja Karyawan di Dinas  
Pariwisata Kota Tangerang Selatan

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai 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 Umarella, M.Si (  )  
NIDN : 0301117301  
Ketua Penguji : Kurniawan Prasetyo, M.Ikom (  )  
NIDN : 0316129201  
Penguji Ahli : Andi Pajolloi Bate, MA (  )  
NIDN : 0303069401

Jakarta, 22 Desember 2023

### Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi      Ketua Program Studi Ilmu Komuniikasi

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

  
(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si)

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Annisa Aristawidya

NIM : 44220010093

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Optimalisasi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Dinas Pariwisata Kota Tangerang Selatan

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, 11 Januari 2024

Yang menyatakan,



(Annisa Aristawidya)

## ABSTRAK

Nama : Annisa Aristawidya

NIM : 44220010093

Program Studi : *Public Relations*

Judul Skripsi : Optimalisasi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja

Karyawan di Dinas Pariwisata Kota Tangerang Selatan

Komunikasi internal yang optimal tentu menjadi harapan bagi banyak perusahaan, baik itu swasta maupun pemerintahan, namun nyatanya mengoptimalkan komunikasi internal tidak semudah yang dibayangkan, sehingga perlu dilakukan upaya-upaya yang setidaknya dapat mendukung proses pengoptimalan komunikasi internal. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui proses optimalisasi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di Dinas Pariwisata Kota Tangerang Selatan.

Untuk menunjang penelitian ini, terdapat 5 (lima) penelitian terdahulu dengan topik relevan. Untuk teori-teori yang digunakan meliputi komunikasi organisasi, komunikasi internal yang meliputi komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal, kinerja dan konsepnya, gaya kepemimpinan, dan karyawan.

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif dengan fokus Studi Kasus. Data yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki dua kategori, yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Data Primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara observasi non-partisipatif dan wawancara, sedangkan Data Sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan. Penelitian ini berfokus pada bagaimana pengoptimalan komunikasi internal yang diterapkan di Dinas Pariwisata Kota Tangerang Selatan, serta penerapan komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal dalam lingkup internalnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal pada Dinas Pariwisata Kota Tangerang Selatan belum sepenuhnya optimal. Terdapat beberapa hambatan dan kendala yang kerap terjadi, yang di antaranya adalah tingginya Tingkat mis-komunikasi antarbidang dan berdampak konflik internal terhadap stamina kerja karyawan. Oleh karenanya, terdapat beberapa upaya yang dilakukan untuk membantu mengoptimalkan komunikasi internal, yang di antaranya adalah meningkatkan etos kerja secara personal dan profesional, serta meningkatkan kesadaran akan kedisiplinan diri.

**Kata Kunci** : *Karyawan, Optimalisasi, Komunikasi Internal*



## **ABSTRACT**

Name : Annisa Aristawidya  
NIM : 44220010093  
Major : *Public Relations*  
Thesis Title : *Optimizing Internal Communication to Improve Employee Performance at the Tangerang City Tourism Office South*

*Optimal internal communication is certainly a hope for many companies, both private and government, but in fact optimizing internal communication is not as easy as imagined, so efforts need to be made that can at least support the process of optimizing internal communication.*

*The purpose of this research is to determine the process of optimizing internal communication in improving employee performance at the South Tangerang City Tourism Office.*

*To support this research, the theories used are organizational communication, internal communication which includes vertical communication, horizontal communication and diagonal communication, performance and its concepts, leadership style and employees.*

*This research uses a qualitative descriptive method with a case study focus. The data obtained in this research has two categories, namely Primary Data and Secondary Data. Primary data in this research was obtained by means of non-participatory observation and interviews, while secondary data in this research was obtained through literature study. This research focuses on how to optimize internal communication implemented in the South Tangerang City Tourism Office, as well as the application of vertical communication and horizontal communication within its internal scope.*

*Referring to the results of research that has been carried out, it turns out that internal communication at the South Tangerang City Tourism Office is not yet fully optimal. There are several obstacles and obstacles that often occur, including the high level of miscommunication between fields and the impact of internal conflict on employee work stamina. Therefore, several efforts have been made to help optimize internal communication, including improving personal and professional work ethic, as well as increasing awareness of self-discipline.*

**Keywords** : *Employee, Optimize, Internal Communication*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunianya peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “OPTIMALISASI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI DINAS PARIWISATA KOTA TANGERANG SELATAN” pada waktu yang tepat. Skripsi ini digarap dalam rangka memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Bidang Studi *Public Relations* Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Dalam proses penyelesaian masa studi hingga penggarapan skripsi ini, tentunya peneliti memperoleh banyak bantuan, baik dari sistem pengajaran yang diterapkan di Kampus tercinta, bimbingan, dan arahan dari banyak pihak, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karenanya, peneliti ingin menyampaikan rasa syukur dan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang terlibat dalam proses masa studi dan penggarapan skripsi peneliti. Terima kasih kepada:

1. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi sekaligus Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, mengkritik, dan memberikan solusi kepada peneliti selama peneliti menjalani proses pengerjaan skripsi ini.
2. Bapak Andi Pajolloi Bate, MA selaku Penguji Ahli yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya untuk memberikan peneliti arahan dan saran-

saran yang sekiranya dapat menjadikan penelitian ini menjadi lebih baik lagi.

3. Bapak Kurniawan Prasetyo, M.Ikom selaku Ketua Sidang sekaligus sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi 2 bidang *Public Relations* Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Ibu Siti Muslichatul Mahmudah, M.Ikom selaku sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi 2 bidang *Public Relations* Universitas Mercu Buana, Jakarta.
5. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta.
6. Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dan mengarahkan peneliti sejak semester awal perkuliahan.
7. Kedua orang tua peneliti, yaitu Bunda Irna dan Papa Riswar yang telah menemani, menyemangati, dan meyakinkan peneliti bahwa peneliti mampu menyelesaikan tanggung jawab peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini melalui doa, dukungan, dan kata-kata afirmasi positif yang mampu membangkitkan ambisi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua saudara kandung peneliti, yaitu Kak Ayu dan Bang Adit yang telah mendukung Adik tercintanya dan percaya bahwa Adiknya mampu menyelesaikan seluruh tanggung jawabnya, termasuk penggarapan skripsi ini.



9. Seluruh pihak jajaran Dinas Pariwisata Kota Tangerang Selatan yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Keempat sahabat baik dan seperjuangan peneliti, yaitu Annika Kurniasih, Odeta Yuandi, Algina Cahya Kirani, dan Ananda Putri Oktafiani yang telah menemani, membantu, menyemangati, dan mempercayai peneliti bahwa peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
11. Keempat sahabat baik yang sudah peneliti anggap sebagai saudara sejak semester 1, yaitu Ahmad Hanan Alghifari, Antonius Roy Christiano Erlambang, Nani Antonia Wijayanti De Ridder, dan Shifa Aulia Qotrunnada yang telah menemani dan mendukung peneliti sejak semester 1 hingga proses penggarapan skripsi ini.
12. Para sahabat surga yang menjadi teman seperjuangan peneliti dalam menggarap skripsi ini, yaitu Adistyia FirstiMulia Pratiwi, Tasya Putriana, Putri Salsabila, dan Azhary Al-Syafiah.
13. Teman-teman Hima PR 2020 yang ikut serta dalam mengisi keseharian peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini di sela-sela program kerja.
14. Teman-teman *Public Relations* 2020 yang mau dan telah berjuang bersama-sama melewati masa-masa sulit dalam menggarap tugas akhir.
15. Teman-teman dari bidang studi lain yang turut serta memberikan dukungan yang tulus kepada peneliti dan meyakinkan peneliti bahwa peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
16. Dwi Ayu Azzahra dan Nadhira Amanda selaku sahabat yang saya temui pada saat saya melakukan masa magang di Dinas Pariwisata Kota

Tangerang Selatan yang selalu meyakini dan memberikan semangat bahwa saya mampu menyelesaikan skripsi ini.

17. Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, dan Jeon Jungkook yang tidak pernah henti-hentinya memotivasi peneliti melalui karyanya untuk menjadi anak muda yang peduli terhadap pendidikan tinggi dan sukses, serta membangkitkan ambisi peneliti untuk dapat melanjutkan pendidikan tinggi di Negeri Ginseng.

Sebagai manusia biasa, peneliti sadar betul bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Selama proses pengerjaan, peneliti tentunya menemukan hambatan-hambatan yang dihasilkan dari keterbatasan kemampuan dari segi pengetahuan. Oleh sebab itu, peneliti memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penelitian ini terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan, dan tentunya peneliti akan sangat terbuka dalam menerima kritik dan saran yang konstruktif.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Desember 2023  
Penyusun,

Annisa Aristawidya

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Komunikasi Organisasi .....	18
2.2.1. Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi .....	19
2.3. Komunikasi Internal .....	22
2.3.1. Komunikasi Vertikal .....	22
2.3.2. Komunikasi Horizontal .....	23
2.3.3. Komunikasi Diagonal.....	23
2.4. PR Internal (Humas Internal) .....	24
2.5. Kinerja.....	25
2.5.1. Definisi Kinerja.....	25
2.5.2. Konsep Kinerja.....	26

2.6. Gaya Kepemimpinan.....	26
2.7. Karyawan .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1. Paradigma Penelitian.....	28
3.2. Metode Penelitian.....	28
3.3. Subjek Penelitian.....	29
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.4.1. Data Primer .....	30
3.4.2. Data Sekunder .....	31
3.5. Teknik Analisis Data.....	32
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	35
4.1.1. Gambaran Umum Kota Tangerang Selatan .....	35
4.1.2. Visi dan Misi Dinas Pariwisata Kota Tangerang Selatan .....	36
4.2. HASIL PENELITIAN.....	37
4.2.1. Proses Komunikasi Internal .....	37
4.3. Pembahasan .....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>70</b>
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran.....	72
5.2.1. Saran Akademis .....	72
5.2.2. Saran Praktis .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.3 Informasi Data Informan.....	30





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gedung 1, Gedung Kantor Dinas Pariwisata Kota Tangerang Selatan.....	2
Gambar 4.1.1 Salah Satu Daerah di Kota Tangerang Selatan.....	35
Gambar 4.1.2.1 Logo Dinas Pariwisata Kota Tangerang Selatan.....	36
Gambar 4.1.2.2 Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Kota Tangerang Selatan 2023 .....	37
Gambar 4.3 Flowchart Temuan Penelitian .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara.....	76
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	87
Lampiran 3 Undangan Sidang Proposal Tugas Akhir Skripsi .....	88
Lampiran 4 Surat Permohonan Izin Penelitian .....	89
Lampiran 5 CURRICULUM VITAE.....	90

