



**PERAN KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMBANGUN HARMONISASI
HUBUNGAN ANTARA KARYAWAN STORE STARBUCKS TEROGONG
JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Lulus Strata Satu (S1)

Fakultas Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh:

Muhammad Andika

44212010061

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

BUDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA 2017

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PERAN KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMBANGUN
HARMONISASI HUBUNGAN KARYAWAN STORE STARBUCKS
TEROGONG JAKARTA SELATAN**

Nama : Muhammad Andika

NIM : 44212010061

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 13 Maret 2017

UNIVERSITAS

Mengetahui,

Pembimbing

MERCU BUANA


Dr. Abdul Rahman, M.Si

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **PERAN KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMBANGUN
HARMONISASI HUBUNGAN KARYAWAN STORE STARBUCKS
TEROGONG JAKARTA SELATAN**

Nama : Muhammad Andika

NIM : 44212010061

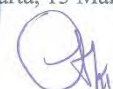
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 13 Maret 2017

Ketua Sidang,

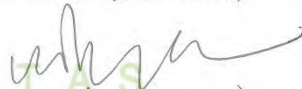
Dr. Agustina Zubair, M.Si



(.....)

Penguji Ahli,

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si



(.....)

Pembimbing I

Dr. Abdul Rahman, M.Si



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **PERAN KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMBANGUN
HARMONISASI HUBUNGAN KARYAWAN STORE STARBUCKS
TEROGONG JAKARTA SELATAN**

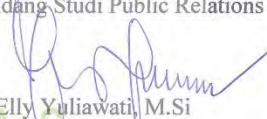
Nama : Muhammad Andika
NIM : 44212010061
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations


Jakarta, 13 Maret 2017


Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Dr. Abdul Rahman, M.Si

Ketua Bidang Studi Public Relations

Dr. Elly Yuliawati, M.Si

Dekan Fakultas

Dr. Agustina Zubair, M.Si

Ketua Program Studi Public Relations

Ponco Budi S., M.Comm., Ph.D

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Nikmat dan Karunia-Nya kepada kita semua. Sampai saat ini penulis masih diberikan kesempatan untuk mencari ilmu sebagai bekal kehidupan kelak. Dan juga dapat menyelesaikan tugas akhir yaitu dengan judul **“PERAN KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMBANGUN HARMONISASI HUBUNGAN KARYAWAN STORE STARBUCKS TEROGONG JAKARTA SELATAN”** dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal penelitian ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak dengan segala kehadiran hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga proposal ini dapat terealisasi.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan proposal penelitian ini maupun semua pihak yang telah mengisi dan menghiasi hari-hari penulis saat perkuliahan.

Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Drs. Abdul Rahman, MM., M.Si. sebagai dosen pembimbing skripsi, Enjang Pera Irawan S. Sos, M.IKom selaku dosen mata kuliah Seminar Public Relations dan Drs. Marwan Mahmudi, M.Si. dan Dr. Agustina Zubair, M.Si. sebagai dosen mata kuliah Riset Public Relations yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan pembelajaran dalam penyusunan proposal penelitian ini sampai selesai
2. Almarhum H. Sumadi HS sebagai ayah & Almarhum H. Rusminah sebagai ibu tercinta yang telah bekerja keras dan melimpahkan kasih sayang, perhatian, kebaikan, kesabaran, doa dan bantuan serta hiburan yang diberikan selama ini

3. Annisa R. Fauzi, Gondho M. Yodha, Ibnu Mulkan, Gondho Anditia, Tassya Agustiana, M. Tommy Dio,, Putri Aisyah Amini, dan lainnya yang turut serta memberikan dukungan dan membantu dalam penyusunan proposal penelitian ini.
4. Rosdiana Amalia sebagai para Barista Starbucks Terogong Jakarta Selatan yang dengan baik hati memberikan informasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga dan juga kemampuan dalam penyusunan proposal ini. Oleh karena itu, penulis mohon maaf apabila banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amien YaRabbal'alamien.



Jakarta, Januari 2017

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

KATA PENGANTAR i

ABSTRACT vi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Fokus Penelitian 6

1.3 Identifikasi Masalah..... 6

1.4 Tujuan Penelitian 6

1.5 Manfaat Penelitian 6

1.5.1 Manfaat Akademis..... 6

1.5.2 Manfaat Praktis..... 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8

2.1 Komunikasi Organisasi 8

2.1.1 Aliran Informasi Dalam Organisasi..... 9

2.2 Public Relations..... 14

2.2.2 Khalayak Public Relations 15

2.2.3 Fungsi Public Relations 16

2.3 Bentuk – Bentuk Komunikasi Organisasi 18

2.3.1 Peranan Komunikasi Internal 18

2.3.2 Fungsi Komunikasi Internal 20

2.3.2 Jenis Komunikasi Internal 20

| | |
|---|-----------|
| 2.4 Harmonisasi..... | 21 |
| 2.5 Kepuasan Komunikasi..... | 22 |
| 2.6 Teori Peran (<i>Role Theory</i>) | 25 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 27 |
| 3.1 Paradigma Penelitian..... | 27 |
| 3.2 Tipe Penelitian..... | 28 |
| 3.3 Metode Penelitian..... | 29 |
| 3.4 Subjek Penelitian..... | 30 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 32 |
| 3.5.1 Data Primer..... | 32 |
| 3.5.2 Data Sekunder | 33 |
| 3.6 Teknik Analisa Data | 34 |
| 3.7 Teknik Keabsahan Data | 35 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 38 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan..... | 38 |
| 4.1.1 Visi dan Nilai – Nilai Perusahaan | 40 |
| 4.1.2 Timeline Perusahaan Starbucks..... | 41 |
| 4.1.3 Logo Perusahaan | 47 |
| 4.1.4 Store Starbucks Terogong | 48 |
| 4.1.5 Struktur Organisasi..... | 49 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 50 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2.1 Menjaga Harmonisasi <i>Store</i> | 60 |
| 4.3 Pembahasan | 69 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 74 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 74 |
| 5.2 Saran..... | 75 |
| 5.2.1 Saran Akademis..... | 75 |
| 5.2.2 Saran Praktis | 75 |
| DAFTA PUSTAKA | VI |
| LAMPIRAN | |

