



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Muhammad Andika
44212010061

Peran Komunikasi Internal Dalam Membangun Harmonisasi Hubungan Karyawan Store Starbucks Terogong Jakarta Selatan

Jumlah Halaman : (VI) + 76 Halaman + 25 Lampiran

Bibliografi : 15 Buku (Tahun 1981 - 2013); 5 E-Journal; 1 Internet Articles

ABSTRACT

Harmonisasi pada karyawan dianggap sangat penting dalam keberlangsungan organisasi ataupun perusahaan. Melihat keharmonisan antara karyawan yang baik pada Starbucks Terogong Jakarta Selatan, peneliti melihat bahwa ada peran komunikasi internal yang dilakukan demi menjaga dan meningkatkan keharmonisan tersebut.

Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui peran komunikasi *internal* dalam membangun harmonisasi karyawan *store* Starbucks Terogong Jakarta Selatan. Dengan landasan Komunikasi Internal oleh Lawrence D. Brennan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif yang dilakukan dengan menggunakan wawancara mendalam kepada narasumber.

Hasil penelitian ini membahas mengenai peran yang dilakukan karyawan baik *Management Team* maupun barista di dalam Store Starbucks Terogong Jakarta Selatan. Seperti identifikasi masalah yang dilakukan, *Management Team* sebagai *role model*, *mediator* dan *problem solver* untuk setiap karyawannya hingga pembuatan acara seperti *outing* untuk dapat memecahkan masalah yang terjadi. Dengan demikian, peneliti mampu memperoleh gambaran mengenai peran komunikasi internal yang paling dominan untuk menjaga harmonisasi karyawan *store* Starbucks Terogong.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa peran komunikasi internal yang paling dominan untuk menjaga harmonisasi di jalankan oleh seorang Supervisor yang menjadi *mediator* antara barista dengan *Store Manager* dan menjadi *Problem Solver* bagi seluruh karyawannya. *Management Team* berupaya menjaga keharmonisan dengan cara, cepat dalam menghadapi masalah yang ada. Program – program seperti *outing* dibuat untuk mendekatkan diri antara karyawan satu dengan lainnya.