



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM PELATIHAN *ONLINE* PT XYZ UNTUK
MEMBENTUK *CAPACITY BUILDING* KARYAWAN
DALAM MENJUAL PRODUK**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**AYU DIAH MARYANA
55221120003**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM PELATIHAN *ONLINE* PT XYZ UNTUK
MEMBENTUK *CAPACITY BUILDING* KARYAWAN
DALAM MENJUAL PRODUK**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

AYU DIAH MARYANA
55221120003

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama : Ayu Diah Maryana
NIM : 55221120003
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Konsentrasi : Korporate Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran
Judul Karya Akhir/Tesis : Program Pelatihan *Online* PT XYZ untuk Membentuk
Capacity Building Karyawan dalam Menjual Produk

Jakarta, 13 Maret 2024

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si)



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul Karya Akhir/Tesis : Program Pelatihan *Online* PT XYZ untuk Membentuk
Capacity Building Karyawan dalam Menjual Produk

Nama : Ayu Diah Maryana

NIM : 55221120003

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Korporate Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 13 Maret 2024

UNIVERSITAS

Jakarta, 13 Maret 2024

MERCU BUANA

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
Dr. Heri Budianto, M.Si
2. Penguji Ahli :
Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si
3. Pembimbing :
Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si


(.....)


(.....)


(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul Karya Akhir/Tesis : Program Pelatihan *Online* PT XYZ untuk Membentuk
Capacity Building Karyawan dalam Menjual Produk

Nama : Ayu Diah Maryana

NIM : 55221120003

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Korporate Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 13 Maret 2024

UNIVERSITAS

Jakarta, 13 Maret 2024

MENGETAHUI,
MERCU BUANA

1. Ketua Sidang :
Dr. Heri Budianto, M.Si
2. Penguji Ahli :
Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si
3. Pembimbing :
Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si

(.....)
(.....)
(.....)



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Ayu Diah Maryana
NIM : 55221120003
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Konsentrasi : Korporate Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran
Judul Karya Akhir/Tesis : Program Pelatihan *Online* PT XYZ untuk Membentuk
Capacity Building Karyawan dalam Menjual Produk

Jakarta, 13 Maret 2024

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si)

Dekan

Fakultas Ilmu Komunikasi

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

Ketua Program Studi

Magister Ilmu Komunikasi

(Dr. Heri Budianto, M.Si)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh:

Nama : Ayu Diah Maryana

NIM : 55221120003

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Dengan judul “Program Pelatihan *Online* PT XYZ untuk Membentuk *Capacity Building* Karyawan dalam Menjual Produk”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 05 Maret 2024, didapatkan nilai persentase sebesar 8%.

Jakarta, 05 Maret 2024

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Sukadi, SE., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Program Pelatihan *Online* PT XYZ untuk Membentuk *Capacity Building* Karyawan dalam Menjual Produk

Nama : Ayu Diah Maryana

NIM : 55221120003

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 13 Maret 2024

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 Maret 2024



Ayu Diah Maryana

KATA PENGANTAR

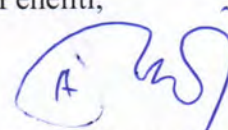
Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **PROGRAM PELATIHAN ONLINE PT XYZ UNTUK MEMBENTUK CAPACITY BUILDING KARYAWAN DALAM MENJUAL PRODUK**. Saya sangat menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, namun berkat adanya bimbingan serta dukungan yang tiada henti dari berbagai pihak, saya dapat menyelesaikannya. Untuk itu, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang sudah memberikan banyak motivasi dan juga arahan kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir.
2. Ibu Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si., selaku Penelaah.
3. Bapak Dr. Heri Budiarto, M.Si., selaku Ketua Sidang serta Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
5. Bapak Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Komunikasi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan banyak pengetahuan dan wawasan kepada saya selama ini.

Saya menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan luput dari perhatian saya. Baik itu dari segi bahasa yang digunakan maupun dari teknik penulisan. Oleh karena itu, saya menerima segala kritik dan saran dari para pembaca. Serta, saya berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 13 Maret 2024

Peneliti,



Ayu Diah Maryana

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	iv
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	v
PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi, Batasan dan Perumusan Masalah.....	11
1.2.1. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	11
1.2.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Maksud, Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.3.1. Maksud Penelitian.....	12
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	12
BAB II. KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Teori	14
2.1.1. Keterikatan Karyawan.....	14
2.1.2. Kepemimpinan	17
2.1.3. Komunikasi Internal.....	19
2.1.4. Iklim Organisasi	23

2.1.5. Generasi Milenial	26
2.2. Penelitian Terdahulu	29
2.3. Kerangka Pemikiran.....	36
2.4. Hipotesis.....	42

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	44
3.1.1. Fokus Penelitian	44
3.1.2. Lokasi Penelitian.....	45
3.1.3. Pendekatan Penelitian	45
3.1.4. Variabel Penelitian	45
3.2. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	45
3.2.1. Definisi Konsep.....	45
3.2.2. Definisi Operasional.....	46
3.3. Pengukuran Variabel.....	54
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	58
3.4.1. Kuesioner	59
3.4.2. Dokumenter.....	59
3.4.3. Studi Lapangan.....	59
3.5. Metode Analisis Data.....	60
3.5.1. Merancang Model Struktur (<i>Inner Model</i>).....	61
3.5.2. Merancang Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	61
3.5.3. Estimasi: <i>Weight</i> , Koefisien Jalur dan <i>Loading</i>	61
3.5.4. Evaluasi <i>Goodness of Fit</i>	62
3.5.5. Uji Hipotesis.....	63

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Perusahaan	64
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	64
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	65
4.2. Hasil Penelitian	65

4.2.1. Karakteristik Responden	65
4.2.1.1. Jenis Kelamin Responden	66
4.2.1.2. Latar Belakang Pendidikan Responden.....	66
4.2.1.3. Masa Kerja Responden.....	67
4.2.2. Hasil Analisis Deskriptif Statistik	67
4.2.2.1. Konstruk Kepemimpinan (x_1).....	68
4.2.2.2. Konstruk Komunikasi Internal (x_2)	69
4.2.2.3. Konstruk Iklim Organisasi (y_1)	70
4.2.2.4. Konstruk Keterikatan Karyawan (y_2)	72
4.2.3. Hasil Analisis Data.....	74
4.2.3.1. Mengembangkan Model SEM	74
4.2.3.2. Pengukuran <i>Outer</i> Model	75
4.2.3.3. Pengukuran <i>Inner</i> Model.....	80
4.2.3.4. Pengujian Dimensi Konstruk Penelitian.....	82
4.2.3.5. Uji Signifikansi Pengaruh Antar Konstruk	83
4.2.3.6. Pengambilan Hipotesis.....	84
4.3. Pembahasan Hasil Pengujian dan Penelitian.....	85
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran	92
5.2.1. Akademis.....	92
5.2.2. Perusahaan.....	93
5.2.3. Penelitian Selanjutnya.....	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Perbandingan Tinjauan Sejenis	17
Tabel 4.1 Pemetaan Kompetensi Pengajar	46
Tabel 4.2 Rundown Program Pelatihan.....	48



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Grafik Pertumbuhan Produk Domestika Bruto (PDB).....	1
Gambar 2.1 Proses Komunikasi	25
Gambar 4.1 Ilustrasi Kegiatan Pelatihan Menggunakan Zoom.....	52
Gambar 4.2 Proses Komunikasi	61

