



**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM
MEMBANGUN MOTIVASI KERJA DAN LOYALITAS
KARYAWAN SEJASA.COM DI JAKARTA**



SKRIPSI

Sri Ulina Perangin Angin

44220120022

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

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

2025

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Ulina Perangin Angin

NIM : 44220120022

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : IMPLEMENTASI KOMUNIKASI
INTERNAL DALAM MEMBANGUN MOTIVASI KERJA DAN
LOYALITAS KARYAWAN SEJASA.COM DI JAKARTA

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.

Jakarta, 05 February 2025



Sri Ulina Perangin Angin.

HALAMAN PENGESAHAN 1 PEMBIMBING

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Sri Ulina Perangin Angin
NIM : 44220120022
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : IMPLEMENTASI
KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMBANGUN
MOTIVASI KERJA DAN LOYALITAS KARYAWAN
SEJASA.COM DI JAKARTA

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Andi Pajolloi Bate, S.Ikom, M.A., MBA ()

NIDN : 0303069401

Ketua Penguji : Dewi Sad Tanti, S.Sos., M.I.Kom ()

NIDN : 0726067701

Penguji Ahli : Suryaning Hayati, MM., M.I.Kom ()

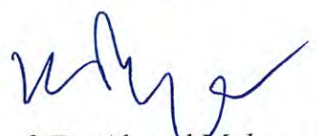
NIDN : 0322088201

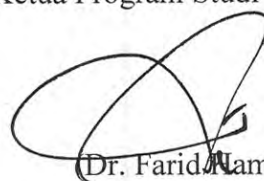
Jakarta, 5 February 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


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


(Dr. Farid Namid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan lindungannya, peneliti bisa menyelesaikan Proposal Tugas Akhir dengan judul **“IMPLEMENTASI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMBANGUN MOTIVASI KERJA DAN LOYALITAS KARYAWAN SEJASA.COM DI JAKARTA”** dengan tepat waktu dan masih dalam keadaan sehat walafiat. skripsi ini merupakan sebagai salah satu syarat kelulusan pada Universitas Mercu Buana Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations.

Dalam penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Andi Pajolloi Bate, S.Ikom, M.A, selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dalam membimbing dan mengarahkan peneliti dalam proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas pengetahuan, waktu, serta arahan yang telah diberikan.
2. Informan Olivia Kimiko sebagai Head of Operational Sejasa.com, Mia Julpiana sebagai Admin Staff Data Verifikasi, Inka Putik Puspawangi sebagai Staff Senior Account Executive, Endang Nurfadilah sebagai Staff Senior Customer Service, dan Farrah Pramasudi sebagai Staff Junior Account Executive yang telah memberikan kontribusi berharga dalam penelitian ini.

3. Ibu Dewi Sad Tanti, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Sidang, yang telah memberikan arahan dan masukan yang sangat berharga dalam sidang skripsi ini, serta memberikan evaluasi konstruktif untuk perbaikan karya ilmiah peneliti.
4. Ibu Suryaning Hayati, MM., M.I.Kom selaku Penguji Ahli, yang dengan cermat dan teliti telah memberikan kritik dan saran yang sangat bermanfaat bagi kualitas skripsi ini, serta membantu peneliti dalam meningkatkan pemahaman mengenai topik penelitian yang dibahas.
5. Bapak Prof Dr Ahmad Mulyana, M.SI, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan kesempatan serta dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Dr. Farid Hamid, M. Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan bantuan dan arahan yang sangat berharga sepanjang peneliti menyelesaikan studi ini.
7. Keluarga tercinta, Ayahanda Sudirman Macam Perangin-angin dan Almarhumah Ibunda Nurhaida Br Hombing, serta Saudara kandung peneliti Murni Eliana, Marlina, dan Charles Perangin Angin, yang tidak pernah lelah memberikan semangat, dukungan, serta doa yang selalu diberikan untuk kesuksesan dan kemudahan peneliti dalam menyelesaikan kewajiban ini. Teman-teman Ka Dwita, Henni Siburian, Alfi Waode, Mega Mariana, dan Lidiya Shelvi yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta saran yang berharga sepanjang peneliti menjalani proses penyusunan skripsi ini.

8. Rekan – Rekan Kerja SEJASA.COM yang telah memberikan dukungan luar biasa, serta menjadi teman berbagi dalam proses pembuatan skripsi ini, dengan segala masukan dan inspirasi yang sangat berarti.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi peneliti sendiri, dunia akademik, serta masyarakat umum, khususnya dalam bidang komunikasi dan penerapannya di dunia industri.



Jakarta, 19 Februari 2024

Sri Ulina Perangin Angin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Sri Ulina Perangin Angin
NIM : 44220120022
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : IMPLEMENTASI KOMUNIKASI
INTERNAL DALAM MEMBANGUN MOTIVASI KERJA DAN
LOYALITAS KARYAWAN SEJASA.COM DI JAKARTA

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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 5 February 2025
Yang menyatakan,



(Sri Ulina Perangin Angin)

ABSTRAK

Nama : Sri Ulina Perangin Angin
NIM : 44220120022
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relation
Judul : “IMPLEMENTASI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMBANGUN MOTIVASI KERJA DAN LOYALITAS KARYAWAN PADA SEJASA.COM DI JAKARTA”
Pembimbing : Bapak Andi Pajolloi Bate, S.Ikom, M.A

Komunikasi internal di Sejasa.com menghadapi berbagai tantangan besar selama pandemi COVID-19, terutama akibat terbatasnya interaksi langsung. Peralihan ke komunikasi daring menimbulkan beberapa masalah, seperti kesulitan dalam menyampaikan pesan dengan jelas, ketergantungan pada teknologi yang tidak selalu andal, serta berkurangnya hubungan antar karyawan. Hal ini berdampak pada produktivitas kerja tim dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme dan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data primer dan sekunder, serta teknik triangulasi sumber untuk memastikan keabsahan data. Analisis data melibatkan reduksi, penyajian, pengumpulan data, dan penarikan kesimpulan. Wawancara dilakukan dengan lima karyawan Sejasa.com sebagai informan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi internal yang berjalan dengan lancar antara atasan dan bawahan, serta antar sesama rekan kerja, sangat berperan dalam meningkatkan motivasi dan loyalitas karyawan. Program-program seperti

town hall meeting yang rutin dilaksanakan dan komunikasi terbuka antara manajemen dan staf mendukung terciptanya lingkungan kerja yang positif. Selain itu, komunikasi yang transparan dan penghargaan terhadap kontribusi individu juga berperan dalam memperkuat keterikatan karyawan dengan perusahaan. Penelitian ini juga menekankan pentingnya pengelolaan komunikasi yang baik untuk membangun kepercayaan dan komitmen jangka panjang dari karyawan. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala, seperti terbatasnya saluran komunikasi antar departemen, penggunaan teknologi komunikasi yang belum optimal, serta kurangnya kesempatan bagi karyawan untuk memberikan umpan balik langsung. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus meningkatkan sistem komunikasi internal, memperbaiki saluran komunikasi antar tim, serta memberikan pelatihan teknologi untuk mempermudah aliran informasi dan memperkuat keterlibatan karyawan.

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Motivasi, Loyalitas Karyawan, Saluran Komunikasi, Feedback Karyawan.

ABSTRACT

Name : Sri Ulina Perangin Angin

Student ID : 44220120022

Study Program : Communication Science / Public Relations

Title : "IMPLEMENTATION OF INTERNAL

*COMMUNICATION IN BUILDING WORK MOTIVATION AND EMPLOYEE
LOYALTY AT SEJASA.COM IN JAKARTA"*

Counsellor : Mr. Andi Pajolloi Bate, S.Ikom, M.A

Internal communication at Sejasa.com faced significant challenges during the COVID-19 pandemic, particularly due to the limitations on face-to-face interactions. The shift to online communication resulted in several issues, such as difficulty in delivering clear messages, reliance on technology that is not always reliable, and a decrease in interpersonal relationships among employees. These factors affected team collaboration effectiveness and overall organizational performance.

This study adopts a qualitative approach with a constructivist paradigm and utilizes a case study method. Data was collected through both primary and secondary sources, with triangulation techniques used to ensure data validity. Data analysis included reduction, presentation, collection, and drawing conclusions. Interviews were conducted with five employees from Sejasa.com as informants. The results of the study indicate that effective internal communication between supervisors and subordinates, as well as among colleagues, plays a crucial role in enhancing employee motivation and loyalty. Programs such as regular town hall

meetings and open communication between management and staff support the creation of a positive work environment. Additionally, transparent communication and recognition of individual contributions strengthen employees' attachment to the company. The study also highlights the importance of managing communication effectively to build trust and long-term commitment from employees. However, the study also found several obstacles, such as limited communication channels between departments, suboptimal use of communication technology, and a lack of opportunities for employees to provide direct feedback. Therefore, the company needs to continually improve its internal communication system, enhance communication channels between teams, and provide technology training to streamline information flow and strengthen employee engagement.

Keywords: *Internal Communication, Motivation, Employee Loyalty, Communication Channels, Employee Feedback.*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Akademis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritis	23
2.2.1 Teori Struktural Fungsional Talcot Parsons	25
2.2.2 Public Relations	31
2.2.3 Komunikasi Organisasi.....	35
2.2.4 Komunikasi Internal.....	52
2.2.4.1 Hambatan-hambatan Komunikasi Internal.....	53
2.2.5 Motivasi Kerja	59
2.2.6 Loyalitas Karyawan	62

2.2.7 Stakeholder Internal	68
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	70
3.1 Paradigma Penelitian	70
3.2 Metode Penelitian	73
3.3 Subjek Penelitian	74
3.4 Teknik Pengumpulan data	81
3.4.1 Data Primer	81
3.4.2 Data Sekunder	82
3.5 Teknik Analisis Data	83
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	89
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	91
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	91
4.1.1 Sejarah Perusahaan	91
4.1.2 Struktur Organisasi	95
4.1.3 Visi Misi Perusahaan	97
4.2 Hasil Penelitian.....	98
4.2.1 Peran Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan di Sejasa.com	98
4.2.1.1 Pendekatan Manajerial dalam Komunikasi dengan Bawahan	100
4.2.1.2 Dukungan Interpersonal dan Kerjasama Tim.....	101
4.2.1.3 Penyampaian Masalah dan Solusi	102
4.2.1.4 Keterbukaan dan Transparansi dalam Komunikasi.....	103
4.2.2 Pendekatan Komunikasi Manajer dalam Membangun Hubungan dengan Karyawan.	103
4.2.2.1 Komunikasi Personal dan Pendekatan One-on-One	104
4.2.2.2 Transparansi dan Klarifikasi Instruksi	105
4.2.2.3 Mendengarkan dan Memberikan Umpan Balik	106
4.2.2.4 Dukungan Interpersonal dalam Membangun Kolaborasi.....	106
4.2.2.5 Meningkatkan Motivasi dan Rasa Kepemilikan	107
4.2.2.6 Menciptakan Suasana Kerja yang Positif.....	108

4.2.3 Partisipasi Karyawan dalam Proses Pengambilan Keputusan di Sejasa.com	109
4.2.3.1 Tingkat Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan	109
4.2.3.2 Keterlibatan dalam Pengambilan Keputusan di Tingkat Tim	110
4.2.3.3 Pengaruh Partisipasi terhadap Loyalitas dan Motivasi	111
4.2.3.4 Tantangan dalam Meningkatkan Partisipasi	112
4.2.4 Aktivitas Komunikasi Internal yang Meningkatkan Motivasi Kerja dan Loyalitas Karyawan	113
4.2.4.1 Komunikasi Rutin dan Pembaruan Informasi	113
4.2.4.2 Sesi Diskusi dan Kolaborasi.....	114
4.2.4.3 Penghargaan dan Pengakuan	115
4.2.4.4 Saluran Komunikasi yang Efektif	116
4.2.4.5 Dukungan Interpersonal dan Lingkungan Kerja Positif.....	117
4.3 Pembahasan	118
4.3.1 Analisis Keberhasilan Komunikasi Internal dalam Memotivasi Karyawan dan Meningkatkan Loyalitas di Sejasa.com.....	118
4.3.1.1 Aktivitas Komunikasi Rutin: Meeting Harian, Mingguan, dan Bulanan.....	118
4.3.1.2 Model Komunikasi Atasan dalam Memimpin Rapat.....	119
4.3.1.3 Loyalitas Karyawan terhadap Perusahaan Sejasa.com	121
4.3.1.4 Alur Komunikasi di Sejasa.com: Hubungan Atasan, Bawahan, dan Tim.....	122
BAB V PENUTUP.....	124
5.1 Kesimpulan	124
5.1.1 Downward Communications	124
5.1.2 Upward Communications	125
5.1.3 Horizontal Communications	126
5.2 Saran	127
5.2.1 Saran Akademis	127
5.2.2 Saran Praktis	128

DAFTAR PUSTAKA.....	130
LAMPIRAN.....	135



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
---------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Dokumentasi meeting karyawan sejasa.....	83
Gambar 4. 1 Logo Sejasa.com	94
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perusahaan Sejasa.com	95

