



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**MODEL KOMUNIKASI INTERNAL BERBASIS BUDAYA
AKHLAK UNTUK MEWUJUDKAN KESEJAHTERAAN
KARYAWAN (STUDI KASUS KOMUNIKASI INTERNAL PT
JASAMARGA CABANG MERUYA)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister
(S-2) Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

Martin Ashari

55222120019

**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 Lengkap : Martin Ashari
NIM : 55222120019
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Kosentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran
Judul Karya Akhir/Tesis : Model Komunikasi Internal Berbasis Budaya Akhlak
Untuk Mewujudkan Kesejahteraan Karyawan (Studi kasus Komunikasi Internal PT.
Jasamarga Cabang Meruya)

Jakarta, 25 Febuari 2025

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Dr.Henni Gusfa , M.Si)

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

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul : Model Komunikasi Internal Berbasis Budaya Akhlak Untuk
Mewujudkan Kesejahteraan Karyawan (Studi kasus Komunikasi
Internal PT. Jasamarga Cabang Meruya)

Nama : Martin Ashari

NIM : 55222120019

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 25 Febuari 2025

Jakarta, 25 Febuari 2025

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
(Dr.Heri Budianto, M.Si)
2. Penguji Ahli :
(Dr.Afdal MakkuragaPutra , M.Si)
3. Pembimbing :
(Dr.Henni Gusfa , M.Si)

(.....)

(.....)

(.....)



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

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Model Komunikasi Internal Berbasis Budaya Akhlak Untuk
Mewujudkan Kesejahteraan Karyawan (Studi kasus Komunikasi
Internal PT. Jasamarga Cabang Meruya)

Nama : Martin Ashari

NIM : 55222120019

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 25 Febuari 2025

Jakarta, 25 Febuari 2025
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
(Dr. Heri Budianto , M.Si)
2. Penguji Ahli :
(Dr. Afdal Makkuraga Putra , M.Si)
3. Pembimbing :
(Dr. Henni Gusfa , M.Si)

(.....)

(.....)

(.....)

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Martin Ashari
NIM : 55222120019
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Kosentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran
Judul Karya Akhir/Tesis : Model Komunikasi Internal Berbasis Budaya Akhlak
Untuk Mewujudkan Kesejahteraan Karyawan (Studi
kasus Komunikasi Internal PT. Jasamarga Cabang
Meruya)

Jakarta, 25 Febuari 2025

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

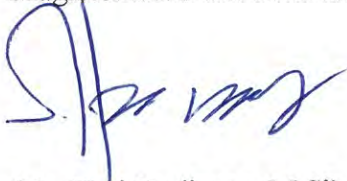
(Dr. Henni Gusfa , M.Si)

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 di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Martin Ashari
NIM : 55222120019
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Dengan judul “ MODEL KOMUNIKASI INTERNAL BERBASIS BUDAYA AKHLAK UNTUK MEWUJUDKAN KESEJAHTERAAN KARYAWAN (STUDI KASUS KOMUNIKASI INTERNAL PT.JASAMARGA CABANG MERUYA)” ,telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 24 Febuari 2025, didapatkan nilai persentase sebesar 19%

Jakarta, 24 Febuari 2025
Administrator Turnitin



Aulia Rahman, S.Ikom

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Model Komunikasi Internal Berbasis Budaya Akhlak Untuk
Mewujudkan Kesejahteraan Karyawan (Studi kasus Komunikasi
Internal PT. Jasamarga Cabang Meruya)

Nama : Martin Ashari

N I M : 55222120019

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 25 Febuari 2025

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.

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Jakarta, 25 Febuari 2025



(Martin Ashari)

ABSTRAK

Tesis ini dilatarbelakangi oleh tentang adanya suatu kebijakan budaya AKHLAK di PT Jasamarga Cabang Meruya, adanya otorisasi masuk mekanisme klaim BPJS, dan adanya perubahan peraturan manfaat JHT. Penelitian ini menggunakan paradigma Konstruktivisme dengan pendekatan pendekatan kualitatif dimana peneliti mendeskripsikan wawancara-wawancara yang mendalam dari para informan di PT Jasamarga Cabang Meruya untuk kemudian dikonstruksikan sesuai dengan realita yang terjadi.

Dalam penulisan tesis ini penulis menggunakan teori komunikasi internal dari Deetz dan Van Riel, Keterkaitan antara model komunikasi dengan objek penelitian dalam hal ini PT Jasamarga Cabang Meruya, penulis menjelaskan melalui 2 model komunikasi dari Deetz dan Van riel tentang mewujudkan kesejahteraan karyawan terbagi atas strategi sosialisasi dan model komunikasi internaal.

Hasil dari penelitian yang didapat bahwa Berdasarkan model komunikasi Konfigurasi Deetz dan Van Riel pada PT Jasamarga Cabang Meruya menerapkan strategi komunikasi internal yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan melalui pendekatan yang sistematis dan terstruktur.

Kata Kunci : *Model komunikasi, Jasamarga, Karyawan, Meruya*

ABSTRACT

This thesis is motivated by the existence of a AKHLAK culture policy at PT Jasamarga Meruya Branch, the authorization to enter the BPJS claim mechanism, and changes in JHT benefit regulations. This study uses the Constructivism paradigm with a qualitative approach where the researcher describes in-depth interviews with informants at PT Jasamarga Meruya Branch to then be constructed according to the reality that occurs.

In writing this thesis, the author uses the internal communication theory of Deetz and Van Riel, the relationship between the communication model and the object of research in this case PT Jasamarga Meruya Branch, the author explains through 2 communication models from Deetz and Van Riel about realizing employee welfare divided into socialization strategies and internal communication models.

The results of the study obtained that Based on the Deetz and Van Riel Configuration communication model at PT Jasamarga Meruya Branch, it implements an internal communication strategy that aims to improve employee welfare through a systematic and structured approach.

Keywords: *Communication model, Jasamarga, Employees, Meruya*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan judul "Model komunikasi internal berbasis budaya AKHLAK untuk mewujudkan kesejahteraan karyawan (Studi kasus komunikasi internal PT Jasamarga Cabang Meruya)". Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pembimbing tesis kami, Dr. Heni Gusfa, M.Si atas bimbingan, petunjuk, dan dorongan yang tak ternilai harganya sepanjang perjalanan penulisan tesis ini.

Selanjutnya, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Universitas Mercu Buana yang telah memberikan akses dan dukungan dalam pengumpulan data serta penelitian lapangan. Kontribusi mereka telah melengkapi aspek praktis dari tesis ini. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman sejawat yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan kritik konstruktif. Semua itu telah memperkaya penulisan tesis ini. Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari dukungan keluarga tercinta. Terima kasih kepada orang tua dan keluarga atas doa, dukungan moral, dan motivasi yang tak henti-hentinya. Akhir kata, penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan guna perbaikan di masa yang akan datang. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat pada umumnya.

Martin Ashari

55222120019

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
LEMBAR PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Akademis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.4.3 Manfaat Sosial	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Kajian Terdahulu	12
2.2. Kajian Teoritik	24

2.2.1.	Teori Kritikal Budaya Pada Komunikasi Organisasi (Staney Deetz).....	24
2.2.2.	Teori Kesejahteraan	29
2.2.3.	Kajian Konsep.....	34
2.3.	Kerangka Pemikiran	49
2.2.4.	Model Implementasi Merille S.Grindle	34
2.2.5.	Model Implementasi Mazmanian Dan Sabatier	37
2.2.6.	Model Implementasi Kebijakan (George Edward III)	38
2.2.7	Elecktonik Government	43
2.2.8.	Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi	44
2.3.	Kerangka Pemikiran	45
BAB III	METODE PENELITIAN	49
3.1.	Paradigma Penelitian	49
3.2.	Metode Penelitian	49
3.3.	Subyek Penelitian	50
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	52
3.5.	Definisi Konsep	55
3.6.	Teknik Analisis Data	56
3.7.	Teknik Keabsahan Data	59
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1.	Gambaran Umum PT Jasamarga Cabang Meruya.....	62
4.1.1	Sejarah PT Jasamarga Cabang Meruya.....	62
4.1.2	Visi, Misi, dan Tata Nilai	62
4.1.3	Logo	65
4.1.3.1	Makna Logo.....	66
4.1.4	Budaya Perusahaan	66
4.1.5	Struktur Organisasi	69
4.1.6	Produk - Produk Kebijakan Pemerintah tentang Kesejahteraan.....	70

4.1.6.1 Manfaat Jaminan sosial berdasarkan kepatuhan pada peraturan kementerian tenaga kerja nomor 13 tahun 2003.....	70
4.1.6.2 Manfaat Jaminan sosial berdasarkan kepatuhan pada peraturan kementerian tenaga kerja nomor 13 tahun 2003.....	73
4.1.6.2 Asuransi BPJS kesehatan dan Asuransi Swasta sebelumnya menggunakan asuransi takaful dan saat ini prosesnya sedang melanjutkan asuransi astra life.....	75
4.2. Hasil Penelitian.....	80
4.2.1 Proses Komunikasi Internal Perusahaan tentang Sosialisasi Peraturan Pemerintah di PT Jaamarga Cabang Meruya...	80
4.2.2 Proses Komunikasi Internal tentang Sosialisasi Perjanjian Kerja Bersama (PKB).....	86
4.2.3 Partisipasi berbasis Budaya AKHLAK dalam mewujudkan Kesejahteraan.....	89
4.3. Pembahasan	96
4.3.1 Proses Komunikasi Internal dalam Sosialisasi PP untuk mewujudkan kesejahteraan karyawan.....	101
4.3.2 Proses Komunikasi Internal dalam Sosialisasi Perjanjian kerja bersama (PKB) untuk mewujudkan kesejahteraan karyawan	1
05	
4.3.3 Penerapan nilai AKHLAK dalam memenuhi kebutuhan karyawan.....	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1. Kesimpulan.....	113
5.2. Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN.....	121

DAFTAR TABEL

TABEL 1 PENELITIAN SEBELUMNYA.....	20
TABEL 2 INFORMAN UTAMA.....	52
TABEL 3 INFORMAN PENDUKUNG.....	52
TABEL 4 MANFAAT JAMINAN SOSIAL.....	72



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 BERITA TENTANG PENSIUNAN DINI.....	4
GAMBAR 2 PENCAPAIAN KINERJA AKHLAK JASAMARGA CABANG MERUYA 2023.....	7
GAMBAR 3 KONSEP DASAR KOMUNIKASI DEETZ.....	25
GAMBAR 4 KERANGKA PEMIKIRAN.....	49
GAMBAR 5 HUBUNGAN ANTARA ANALISIS DATA DENGAN PENGUMPULAN DATA.....	58
GAMBAR 6 KANTOR PT JASAMARGA CABANG MERUYA.....	64
GAMBAR 7 LOGO JASAMARGA.....	66
GAMBAR 8 STRUKTUR ORGANISASI PT JASAMARGA CABANG MERUYA.....	69
GAMBAR 9 AUDIENSI PIHAK MANAJEMEN DENGAN KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN.....	81
GAMBAR 10 PEMBAHASAN BERSAMA SUDINAKER JAKARTA BARAT.....	87
GAMBAR 11 MODEL KONFIGURASI DEETZ DALAM IMPLEMENTASI KOMUNIKASI INTERNAL DI PT JASAMARGA CABANG MERUYA.....	96
GAMBAR 12 KONFIGURASI MODEL VAN RIEL DALAM KOMUNIKASI INTERNAL PT JASAMARGA CABANG MERUYA.....	100

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan dan jawaban wawancara.....	125
Lampiran 2 Surat tugas dosen pembimbing.....	130
Lampiran 3 Surat izin penelitian tesis.....	131
Lampiran 4 Foto - foto informan.....	132

