



**Komunikasi Internal pada Unit *Cabin Maintenance Hangar 4 PT.*
GMF AeroAsia dalam Meningkatkan *Employee Engagement***



UNIVERSITAS
Willy Arlean Wibawa
44218120030
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 : Willy Arlean Wibawa

NIM : 44218120030

Program Studi : Ilmu Komunikasi Judul Laporan

Skripsi : Komunikasi Internal pada Unit Cabin Maintenance Hangar 4
PT. GMF AeroAsia dalam Meningkatkan Employee Engagement

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, 11 Agustus 2025



Nama Mahasiswa.

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Willy Arlean Wibawa
NIM : 44218120030
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Komunikasi Internal pada Unit Cabin Maintenance Hangar 4 PT. GMF AeroAsia dalam Meningkatkan Employee Engagement

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 : Siti Muslichatul Mahmudah, S.I.Kom, M.I.Kom (Siti Muslichatul Mahmudah)
NIDN : 0326089202
Ketua Penguji : Engga Probi Endri, S.I.Kom, M.A. (Engga Probi Endri)
NIDN : 0317089402
Penguji Ahli : Novi Erlita, S.Sos, M.A, CPR (Novi Erlita)
NIDN : 0309118502

Jakarta, 11 Agustus 2025
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

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

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Willy Arlean Wibawa
NIM : 44218120030
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Komunikasi Internal pada Unit Cabin Maintenance Hangar 4 PT. GMF AeroAsia dalam Meningkatkan Employee Engagement

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.

Jakarta, 11 Agustus 2025

Yang menyatakan,



(Willy Arlean Wibawa)

ABSTRAK

Nama : Willy Arlean Wibawa
NIM : 44218120030
Program Studi : *Public Relations*
Judul Laporan : Komunikasi Internal pada Unit *Cabin Maintenance*
Skripsi *Hangar 4 PT. GMF AeroAsia dalam Meningkatkan*
Employee Engagement
Pembimbing : Siti Muslichatul Mahmudah., M.Ikom

Industri aviasi dan sektor pendukungnya, termasuk *MRO*, mulai tumbuh kembali pasca-pandemi. GMF AeroAsia sebagai *MRO* terbesar di Indonesia memiliki peluang besar dalam momentum ini, namun, ditemukannya fenomena penurunan *employee engagement* berdasarkan survei internal dan laporan tahunan. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi komunikasi internal, yang menurut Iyer & Israel (2012) merupakan kunci dalam membangun *employee engagement*. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan komunikasi internal pada unit *Narrow Body Cabin Maintenance Hangar 4 GMF AeroAsia* dalam meningkatkan *employee engagement*.

Penelitian ini menggunakan kerangka teori *Internal Communication* terhadap *Employee Engagement* dari Davardoost & Javadi 2019 yang memiliki lima dimensi utama, yaitu: Frekuensi komunikasi, Mode komunikasi, Arah komunikasi, Kualitas komunikasi, dan Konten komunikasi. Kemudian, kerangka teori tersebut juga didukung dengan teori *Employee Engagement* menurut Schaufeli 2002 yang memiliki 3 dimensi utama: *Vigor*, *Dedication*, dan *Absorption*.

Penelitian ini menggunakan paradigma *post-positivisme*, dengan pendekatan kualitatif dan metode kualitatif-deskriptif, melalui wawancara mendalam dengan Kepala Bidang Unit *Cabin Maintenance Hanggar 4* sebagai *informant* kunci dan karyawan lain di unit tersebut sebagai *informant* pendukung, serta analisis dokumen dan arsip perusahaan yang terpublikasi.

Hasil penelitian menunjukkan komunikasi internal di *Unit Cabin Maintenance Hangar 4 PT GMF AeroAsia* telah sesuai dengan konsep komunikasi internal dan *employee engagement* yang baik menurut Davardoost & Schaufeli. Namun, perlu adanya peningkatan pada aspek kualitas komunikasi dan arah komunikasi dikarenakan perbedaan persepsi terhadap informasi yang kerap dialami oleh karyawan unit.

Kata kunci: *employee engagement*, komunikasi internal, *Public Relations*, GMF AeroAsia, komunikasi organisasi

ABSTRACT

Name : Willy Arlean Wibawa
NIM : 44218120030
Study Program : *Public Relations*
Thesis Report Title : *Komunikasi Internal pada Unit Cabin Maintenance Hanggar 4 PT. GMF Aero Asia dalam Meningkatkan Employee Engagement*
Counsellor : Siti Muslichatul Mahmudah., M.Ikom

The aviation industry and its supporting sectors, including MRO (Maintenance, Repair, and Overhaul), have begun to recover post-pandemic. As the largest MRO in Indonesia, GMF AeroAsia holds significant potential during this momentum. However, internal surveys and annual reports have revealed a decline in *employee engagement*. This condition indicates the need to evaluate internal communication, which, according to Iyer & Israel (2012), is key to building *employee engagement*.

This study aims to describe internal communication within the Narrow Body *Cabin Maintenance Unit* at Hangar 4 of GMF AeroAsia in its role of enhancing *employee engagement*. The research adopts the theoretical framework of Internal Communication on Employee Engagement by Davardoost & Javadi (2019), which comprises five main dimensions: communication frequency, communication mode, communication direction, communication quality, and communication content. This framework is further supported by Schaufeli's (2002) theory of Employee Engagement, which consists of three dimensions: vigor, dedication, and absorption.

The study employs a post-positivist paradigm using a qualitative-descriptive approach, conducted through in-depth interviews with the Head of the *Cabin Maintenance Unit* at Hangar 4 as the *key informant*, as well as other supporting employees within the unit. The research also includes document and archive analysis of publicly available company records.

The results show that internal communication within the *Cabin Maintenance Unit* at Hangar 4, GMF AeroAsia, aligns with the principles of effective internal communication and *employee engagement* as outlined by Davardoost and Schaufeli. However, improvements are needed in the areas of communication quality and communication direction due to differing perceptions of information frequently experienced by employees.

Keywords: *employee engagement, internal communication, Public Relations, GMF AeroAsia, organizational communication*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Atas berkat rahmat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai salah satu syarat dalam pengajuan tugas akhir (skripsi).

Penelitian ini membahas mengenai Komunikasi Internal pada Unit *Cabin Maintenance Hangar 4* dalam Meningkatkan *Employee Engagement*. Meskipun penulis telah berupaya memberikan yang terbaik dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa kesempurnaan hanyalah milik Tuhan. Seperti pepatah mengatakan, "tiada gading yang tak retak", maka penulis menyadari bahwa karya ini tentu masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, dengan rendah hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan karya ini ke depannya.

Penyusunan skripsi ini merupakan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis. Dalam prosesnya, penulis dihadapkan pada berbagai tantangan dan pembelajaran baru. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada individu-individu luar biasa yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Ucapan terima kasih ini Penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom selaku pembimbing penyusunan skripsi dalam bentuk ilmu, pengarahan, motivasi, serta masukan kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik.
2. Ibu Novi Erlita, S.Sos, M.A, CPR selaku Dewan Penguji Ahli pada Sidang Akhir Tugas Skripsi yang telah memberikan pandangan kritis, pertanyaan yang membangun, serta masukan yang sangat berharga bagi penyempurnaan karya ilmiah ini.

3. Bapak Engga Probi Endri S, Ikom, M.A selaku Ketua Sidang Akhir Tugas Skripsi yang telah memimpin jalannya sidang dengan penuh kebijaksanaan serta memberikan evaluasi dan arahan akademik yang sangat berarti bagi penulis.
4. Bapak Dr. Farid Hamid, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan dukungan dan fasilitas akademik bagi penulis selama menempuh studi serta dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. Drs. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan kebijakan, arahan, dan kesempatan kepada penulis untuk mengembangkan diri secara akademik dan profesional di lingkungan kampus yang inspiratif.
6. Dra. Diah Wardhani, M.Si yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta semangat pada tahap awal penyusunan skripsi ini. Peran beliau sebagai dosen pembimbing pertama saya sangat berarti dalam membentuk fondasi pemahaman akademik penulis.
7. Kurniawan Prasetyo, S.Ikom., M.Ikom yang telah menjadi dosen pembimbing kedua setelah ibu Diah Wardhani dan turut memberikan kontribusi melalui arahan serta masukan berharga selama proses awal penyusunan skripsi ini. Dedikasi beliau telah memberikan penulis perspektif baru dalam mengembangkan topik penelitian ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi terkhusus Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Jurusan *Public Relations* yang telah banyak memberikan bekal dan ilmu kepada peneliti dan juga seluruh staff Fakultas Ilmu Komunikasi yang membantu peneliti selama kuliah di Universitas Mercu Buana.
9. Ibu Dini Andinar Maygasari Selaku Senior Manager Corporate Culture & Knowledge Management PT. GMF AeroAsia yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian ini di GMF AeroAsia.
10. Bapak Darmawan selaku Senior Manager Departemen Narrow Body *Cabin Maintenance* Hangar 4 sebagai *Informant* Kunci pada penelitian ini.

11. Bapak Taufik Hidayat selaku Manager Unit Narrow Body Cabin Maintenance – 4 Hangar 4 sebagai *Informant* Pendukung pada penelitian ini.
12. Bapak Ahmad Syafei selaku SPV / Senior Cabin Engineer Unit Cabin Maintenance Hangar 4 sebagai *Informant* Pendukung pada penelitian ini.
13. Saudara Agil Priyo Irzandi selaku Senior Aircraft Cabin Technician Unit Cabin Maintenance hangar 4 sebagai *Informant* Pendukung pada penelitian ini.
14. Saudara M. Iqbal Maulana selaku Senior Aircraft Cabin Technician Unit Cabin Maintenance hangar 4 sebagai *Informant* Pendukung pada penelitian ini.
15. Kedua orang tua saya, Ibunda Rosmanawati dan juga Ayahanda Idrus Kilkoda yang sangat saya sayangi dan cintai. Terima kasih banyak selalu memberi dukungan, motivasi dan semangat yang tiada henti untuk saya. Untuk mamah tersayang, terima kasih atas seluruh kasih sayang dan do'a tulusnya juga kesabaran, keikhlasan dan usaha yang tak pernah padam untuk memperjuangkan gelar S1.
16. Untuk adik laki-laki tercinta, M. Asyqar Risq. Terima kasih telah menjadi dukungan moral yang selalu hadir dalam berbagai hal sehingga kakak terus termotivasi untuk menyelesaikan studi ini.
17. Jiwa-jiwa berhati mulia lainnya yang telah memberi berbagai dukungan, cinta, dan kasih untuk saya selama masa studi ini.

Semoga Allah Subhanahu wa Ta'ala membalas setiap kebaikan yang telah mereka berikan dengan pahala yang berlipat, keberkahan dalam hidup, serta limpahan rahmat dan perlindungan di dunia maupun di akhirat. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, doa, dan dukungan yang begitu berarti. Amin ya Rabbal 'Alamin.

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat memberikan sumbangsih dalam perkembangan pengetahuan pada umumnya, khususnya dalam bidang *Public Relations*.

Jakarta, 05 Agustus 2025



Peneliti

Willy Arlean Wibawa



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	15
1.3 Tujuan penelitian.....	16
1.4 Manfaat penelitian.....	16
1.4.1 Manfaat Teoritis/Akademis.....	16
1.4.2 Manfaat Praktis	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Penelitian terdahulu.....	18
2.2 Kajian Teoritis.....	27
2.2.1 Komunikasi Organisasi	27
2.2.2 Komunikasi internal	29
2.2.3 <i>Employee Relations</i>	36
2.2.4 <i>Public Relations</i>	39
2.2.5 <i>Public Relations</i> Internal.....	40
2.2.6 <i>Employee Engagement</i>	42

2.2.7 Hubungan antara komunikasi internal dengan <i>Employee Engagement</i>	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Paradigma Penelitian.....	46
3.2 Metode penelitian.....	47
3.3 Subjek Penelitian.....	50
3.4 Teknik Pengumpulan Data	52
3.4.1 Data Primer	52
3.4.2 Data Sekunder	52
3.5 Teknik Analisis Data.....	53
3.5.1 Reduksi data	53
3.5.2 Penyajian data	53
3.5.2 Penarikan kesimpulan	53
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	55
4.1.1 Profile PT GMF Aero Asia	55
4.1.2 Visi Misi GMF Aero Asia.....	56
4.1.3 Struktur organisasi perusahaan GMF Aero Asia	58
4.1.4 Objek Penelitian.....	58
4.2 Hasil Penelitian	62
4.2.1 Analisis Komunikasi Internal Unit <i>Cabin Maintenance</i> Hanggar 4 Berdasarkan Teori 5 Dimensi Komunikasi Internal Davardoost H & Javadi S (2019).....	64
4.2.2 Analisis Employee Engagement Unit <i>Cabin Maintenance</i> Hanggar 4 Berdasarkan Konsep Multidimensi Employee Engagement Schaufeli et al. (2002).....	86
4.2.3 Hasil Penelitian Sumber.....	98
4.3 Pembahasan.....	100
4.3.1 Kegiatan komunikasi internal Unit <i>Cabin Maintenance</i> Hanggar 4..	100

4.3.1.6 Bentuk pola/alur Komunikasi Internal Unit <i>Cabin Maintenance</i> Hangar 4.....	113
4.3.2 Keadaan Employee Engagement Unit <i>Cabin Maintenance</i> Hanggar 4	115
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	122
5.1 Simpulan	122
5.2 Saran.....	126
5.2.1 Saran Akademis	126
5.2.2 Saran Praktis	127
DAFTAR PUSTAKA.....	130
LAMPIRAN.....	133



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Beberapa sertifikasi yang dimiliki GMF (PT Garuda Maintenance Facility Aero Asia Tbk, 2023)	2
Gambar 1. 2 Proyeksi pasar Global MRO (PT Garuda Maintenance Facility Aero Asia Tbk, 2023).....	4
Gambar 1. 3 Siklus Budi Luhur Southwest Airlines (Hallowell, 1996)	14
Gambar 2. 1 Bentuk-Bentuk Komunikasi Internal (Effendy,2014).....	32
Gambar 2. 2 Hubungan Internal Communication dengan Employee Engagement (Davardoost et al., 2019).....	34
Gambar 2. 3 Dimensi-dimensi <i>Employee Engagement</i> (Schaufeli et al, 2002)....	43
Gambar 3. 1 Triangulasi Sumber (Sugiyono, 2013)	54
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan GMF AeroAsia(PT Garuda Maintenance Facility Aero Asia Tbk, 2023).....	55
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi GMF Aero Asia (PT Garuda Maintenance Facility Aero Asia Tbk, 2023).....	58
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Unit Cabin Maintenance Hanggar 4 (Oleh Peneliti)	61
Gambar 4. 4 Briefing fisik unit <i>Cabin Maintenance</i> hanggar 4 (Dokumentasi Internal GMF AeroAsia)	68
Gambar 4. 5 Grup Whatsapp Internal <i>Cabin Maintenance</i> Hanggar 4 (Dokumentasi Internal GMF AeroAsia).....	69
Gambar 4. 6 Poster-poster yang ada di area hanggar 4 (Dokumentasi Internal GMF AeroAsia)	69
Gambar 4. 7 Tampilan halaman home dari website IOR GMF AeroAsia ior.gmf-aeroasia.co.id (Dokumentasi Internal GMF AeroAsia)	70
Gambar 4. 8 Briefing Kolosal yang dihadiri oleh Manajemen Tingkat atas (Dokumentasi Internal GMF AeroAsia)	75
Gambar 4. 9 Pola/alur Komunikasi Internal Unit Cabin maintenance Hanggar 4 (Oleh Peneliti)	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Turn-over pegawai 2023 (PT Garuda Maintenance Facility Aero Asia Tbk, 2023).....	7
Tabel 1. 2 Turn-over Pegawai 2022(PT Garuda Maintenance Facility Aero Asia Tbk, 2023).....	7
Tabel 1. 3 Turn-over Pegawai 2021 (PT Garuda Maintenance Facility Aero Asia Tbk, 2023).....	8
Tabel 1. 4 Tingkat Turn-over pegawai 2017 – 2019(PT Garuda Maintenance Facility Aero Asia Tbk, 2023)	8
Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Tabel Subjek Penelitian	51
Tabel 4. 1 Tabel Hasil Penelitian (Oleh Peneliti)	98



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Panduan Pertanyaan	133
Lampiran 2. Transkrip Wawancara.....	136
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara	180
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	182
Lampiran 5. CV Peneliti	187

