



**STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM
MEMPERBAIKI *WORK-LIFE BALANCE* DAN
PERFORMANCE MANAGEMENT KARYAWAN PADA
PERUSAHAAN TEKNOLOGI INFORMASI**

(Studi Kasus pada PT X)

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

OLEH

DWITA PANGESTI RAMADHANI

55223110016

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

2025

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

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama Lengkap : Dwita Pangesti Ramadhani
NIM : 55223110016
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Kosentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran
Judul Karya Akhir/Tesis : Strategi Komunikasi Internal Dalam Meperbaiki
Work-life Balance dan Performance Management
Karyawan pada Perusahaan Teknologi Informasi
(Studi Kasus pada PT X)

Jakarta, 26 Agustus 2025

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dosen Pembimbing



(Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D)

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul : Strategi Komunikasi Internal Dalam Memperbaiki *Work-Life Balance* dan *Performance Management* Karyawan pada Perusahaan Teknologi Informasi (Studi Kasus pada PT X)

Nama : Dwita Pangesti Ramadhani

NIM : 55223110016

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 26 Agustus 2025

Jakarta, 26 Agustus 2025
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
(Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si) (.....)
2. Penguji Ahli :
(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si) (.....)
3. Pembimbing :
(Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D) (.....)

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

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Strategi Komunikasi Internal Dalam Memperbaiki *Work-Life Balance* dan *Performance Management* Karyawan pada Perusahaan Teknologi Informasi (Studi Kasus pada PT X)

Nama : Dwita Pangesti Ramadhani

NIM : 55223110016

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 26 Agustus 2025

Jakarta, 26 Agustus 2025

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
(Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si)
2. Penguji Ahli :
(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si)
3. Pembimbing :
(Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D)

(.....)

(.....)

(.....)

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

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Dwita Pangesti Ramadhani
NIM : 55223110016
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Kosentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran
Judul Karya Akhir/Tesis : Strategi Komunikasi Internal Dalam Memperbaiki
Work-Life Balance dan Performance Management
Karyawan pada Perusahaan Teknologi Informasi
(Studi Kasus pada PT X)

Jakarta, 26 Agustus 2025

Dosen Pembimbing

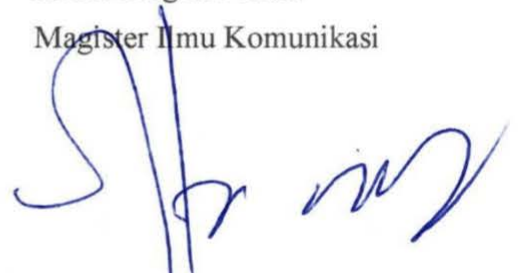
UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D)

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 : Dwita Pangesti Ramadhani
NIM : 55223110016
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

dengan judul “Strategi Komunikasi Internal Dalam Memperbaiki *Work-Life Balance* dan *Performance Management* Karyawan pada Perusahaan Teknologi Informasi (Studi Kasus pada PT X)”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 25 Juli 2025 didapatkan nilai persentase sebesar 19 %.



Jakarta, 26 Agustus 20265

Administrator Turnitin

Aulia Rahman, S.I.Kom

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PERNYATAAN

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

Judul : Strategi Komunikasi Internal Dalam Memperbaiki *Work-Life Balance* dan *Performance Management* karyawan pada Perusahaan Teknologi Informasi (Studi kasus pada PT X)
Nama : Dwita Pangesti Ramadhani
N I M : 55223110016
Program Studi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran
Tanggal : 26 Agustus 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.

Jakarta, 26 Agustus 2025

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Dwita Pangesti Ramadhani)

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul "Strategi Komunikasi Internal dalam Memperbaiki *Work-Life Balance* dan *Performance Management* pada Perusahaan Teknologi Informasi (Studi Kasus pada PT X)". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami peran komunikasi internal dalam meningkatkan keterlibatan karyawan dan pengenalan merek di PT X, yang merupakan perusahaan terkemuka di bidang teknologi informasi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dosen Pembimbing, Ibu Dr. Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang berharga sepanjang proses penelitian ini.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Dr. Heri Budianto, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi.
4. Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Komunikasi.
5. Seluruh dosen Program Pascasarjana Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kontribusi keilmuan, wawasan akademik, dan inspirasi selama masa pembelajaran.

6. Manajemen PT X, yang telah memberikan izin dan akses data yang diperlukan untuk penelitian ini serta mendukung penulis dengan informasi yang berharga.
7. Rekan-rekan Angkatan 43, yang telah memberikan dukungan moral dan kritik konstruktif selama proses penyelesaian penelitian ini.
8. Keluarga, yang selalu memberikan motivasi dan dorongan semangat di setiap langkah penulis.

Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang komunikasi dan manajemen sumber daya manusia.

Tangerang, 26 Agustus 2025

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Komunikasi internal merupakan komponen strategis yang memegang peranan penting dalam mendukung keberhasilan organisasi, terutama dalam menciptakan keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*) dan pengelolaan kinerja (*performance management*) karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi internal PT X, sebuah perusahaan teknologi informasi, dalam memperbaiki kedua aspek tersebut. Lingkungan kerja dinamis yang ditandai oleh tenggat waktu ketat dan budaya kerja proyek menimbulkan tekanan tinggi bagi karyawan. Berdasarkan data internal, ditemukan fluktuasi tajam pada skor *work-life balance* yang turun dari 64 (2021) ke 55 (2022) sebelum pulih menjadi 78 (2023), serta penurunan konsisten pada kepuasan sistem manajemen kinerja dari 81 (2021) menjadi 78 (2023). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus, di mana data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci dan pendukung serta analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan adanya paradoks di mana strategi komunikasi internal berhasil menyosialisasikan program-program WLB yang bersifat reaktif sehingga skornya pulih, namun gagal memfasilitasi dialog kinerja yang suportif, yang tercermin dari terus menurunnya skor PM. Pembahasan mengungkap bahwa akar masalahnya adalah sistem PM yang dirasakan top-down dan menjadi mesin penghasil tekanan, yang pada awalnya merusak WLB. Perbaikan WLB yang terjadi cenderung bersifat kosmetik karena tidak mereformasi sumber tekanan utama tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa tantangan utama PT X bukan pada ketiadaan strategi komunikasi, melainkan pada kesenjangan antara strategi dengan realitas budaya organisasi. Komunikasi internal perlu berevolusi dari sekadar penyampai informasi menjadi fasilitator dialog untuk memediasi ketegangan antara tuntutan produktivitas dan kebutuhan karyawan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan retensi talenta secara berkelanjutan.

Kata Kunci: komunikasi internal, *work-life balance*, *performance management*, karyawan, teknologi informasi

ABSTRACT

Internal communication is a strategic component that plays a vital role in supporting organizational success, particularly in fostering employee work-life balance and performance management. This study aims to analyze the internal communication strategy of PT X, an information technology company, in improving these two aspects. The dynamic work environment, characterized by tight deadlines and a project-based culture, creates high pressure for employees. Based on internal data, a sharp fluctuation was found in the work-life balance score which dropped from 64 (2021) to 55 (2022) before recovering to 78 (2023) along with a consistent decline in satisfaction with the performance management system, from 81 (2021) to 78 (2023). This research uses a qualitative case study approach, with data collected through in-depth interviews with key and supporting informants, as well as document analysis. The results reveal a paradox: the internal communication strategy successfully socialized reactive WLB programs, leading to a recovery in its score, yet it failed to facilitate a supportive performance dialogue, as reflected by the continuing decline in the PM score. The discussion reveals that the root cause is a PM system perceived as top-down, which acts as a "pressure-generating machine" that initially damaged WLB. The improvement in WLB tends to be "cosmetic" as it did not reform this primary source of pressure. This finding confirms that the main challenge for lies not in the absence of a communication strategy, but in the gap between the strategy and the reality of the organizational culture. Internal communication needs to evolve from merely disseminating information to becoming a facilitator of dialogue that mediates the tension between productivity demands and employee needs, thereby enhancing long-term talent loyalty and retention.

Keywords: *internal communication, work-life balance, performance management, employees, information technology*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	v
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.4.1 Manfaat Akademis	14
1.4.2 Manfaat Praktis.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Kajian Teoritis	32
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	32
2.2.2 Teori Konstruksi Sosial atas Realitas (Social Construction of Reality)	35
2.2.3 Strategi Komunikasi Internal.....	36
2.2.4 Work-Life Balance.....	50
2.2.5 Performance Management.....	52
2.3 Kerangka Berpikir	58

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	59
3.1 Paradigma Penelitian	59
3.2 Metode Penelitian	60
3.3 Subjek Penelitian	61
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	69
3.5 Teknik Analisis Data	74
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	79
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	79
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	81
4.1.2 Struktur Perusahaan	81
4.1.3 Divisi Perusahaan.....	82
4.2 Hasil Penelitian.....	83
4.2.1 Strategi Komunikasi Internal PT X dalam Memperbaiki Work-Life Balance dan Performance Management Karyawan	83
4.2.2 Implementasi Komunikasi Internal PT X dalam Upaya Perbaikan Work-Life Balance Karyawan	94
4.2.3 Implementasi Komunikasi Internal PT X dalam Upaya Perbaikan Performance Management Karyawan	111
4.2.4 Keterkaitan Temuan Komunikasi Internal, Work-Life Balance, dan Performance Management di PT X.....	125
4.3 Pembahasan	128
BAB V KESIMPULAN.....	136
5.1 Kesimpulan.....	136
5.2 Saran	140
DAFTAR PUSTAKA.....	144
LAMPIRAN.....	147

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Survei Penilaian <i>Work-Life Balance</i>	6
Tabel 1.2 Hasil Survei Penilaian <i>Performance Management</i>	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Informan Kunci	62
Tabel 3.2 Informan Pendukung	67
Tabel 4.1 Segmentasi Audiens di PT X.....	87
Tabel 4.2 Program Utama dan Peran Komunikasi Internal dalam Mendukung Work-Life Balance di PT X	102
Tabel 4.3 Kerangka Kerja Komunikasi Internal untuk Performance Management	115



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Hubungan Organisasi	42
Gambar 2.2 Diagram komunikasi antar level organisasi	47
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir Penelitian	58
Gambar 4.1 Gambar struktur perusahaan.....	81
Gambar 4. 2 Alur Diagram Pembasan Penelitian.....	133

