



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENJAGA  
LOYALITAS KARYAWAN**

**(STUDI KASUS PADA DIVISI PROGRAM SERVICES AND ON AIR  
OPERATION PT INDOSIAR VISUAL MANDIRI)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar**

**Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

**Achmad Fikri**

**193516516443**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**2023**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**INTERNAL COMMUNICATION STRATEGY IN MAINTAINING  
EMPLOYEE LOYALTY**

**(CASE STUDY IN THE PROGRAM SERVICES AND ON AIR  
OPERATION DIVISION OF PT INDOSIAR VISUAL MANDIRI)**

**THESIS**

**Submitted to meet the requirements for a degree**

**Bachelor of Communication Science (S.I.Kom)**

**Achmad Fikri**

**193516516443**

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE**

**COMMUNICATION STUDY PROGRAM**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS NASIONAL**

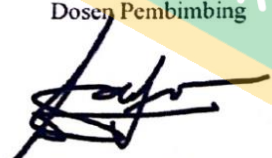
### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Achmad Fikri  
NPM : 193516516443  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Internal Dalam Menjaga Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pada Divisi *Program Services and On Air Operation* PT Indosiar Visual Mandiri)  
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan,  
Jakarta, Juli 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

  
Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si.

  
Drs. Adi Prakosa, M.Si.

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Achmad Fikri  
NPM : 193516516443  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Internal Dalam Menjaga Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pada Divisi Program Services and On Air Operation PT Indosiar Visual Mandiri)  
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan,  
Jakarta, 18 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

  
Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si.



  
Dr. Erna Limawati Chotim, M.Si.

## LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### FORMULIR 4

#### PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Achmad Fikri.....  
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516443.....  
Jurusan : Ilmu Komunikasi.....  
Program Studi : Public Relations.....  
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Internal Dalam Menjaga  
Loyalitas Karyawan (Studi kasus pada Divisi Program Services and On Air  
Operation PT Indosat Visual Mandiri).....

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 7 Agustus..... 20 23 sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 18 Agustus 20 23.....

Ketua Sidang : Dr. Nurhasanah Haspiaini, M. Si. ....

Penguji I : Dr. Dwi Kartikawati, S. Sos, M. Si. ....

Penguji II : Yuyu Sriwartini, S. Sos, M. Si. ....

#### Keterangan:

\*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

## LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

### LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Achmad Fikri  
NPM : 193516516443  
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Prodi & Konsentrasi : Ilmu Komunikasi & Public Relations  
Tanggal Sidang : 7 Agustus 2023




#### JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

Strategi Komunikasi Internal Dalam Menjaga Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pada Divisi Program Services And On Air Operation PT Indosiar Visual Mandiri)

#### JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

Internal Communication Strategy in Maintaining Employee Loyalty (Case study in the Program Services And On Air Operation Division of PT Indosiar Visual Mandiri)

#### TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL: 10 Agustus 2023	TGL: 10 Agustus 2023	TGL: 10 Agustus 2023
		

## BIODATA ALUMNI MAHASISWA



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

**BIODATA ALUMNI MAHASISWA**  
SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 20.22.../20.23...

Nama Mahasiswa : Achmad Fikri  
NPM : 193516516443  
Prodi / Konsentrasi : ilmu komunikasi / Public Relations  
Tempat, Tgl. Lahir : Jakarta, 28 Desember 2000  
Alamat Rumah : Jl. Bahari No. 55 Rt. 05 / Rw. 10 Cilandak Barat  
Jakarta Selatan  
Telepon Rumah :  
Telepon Kantor :  
HP : 081218572756  
Alamat Kantor :  
E-mail : Fikri.achmad@gmail.com

Jakarta, 18 Agustus 2023  
Alumni,  
  
Achmad Fikri

## SK DOSEN PEMBIMBING



### UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,  
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi

Jl. Sawo Manis No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Housing) Fax. 7802718, 7802719  
P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : [frbanas49@gmail.com](mailto:frbanas49@gmail.com)

#### PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 222/D/X/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional dengan ini menugaskan kepada :

Nama Dosen : **Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si.**

Sebagai Pembimbing skripsi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 bagi mahasiswa berikut :

Nama Mahasiswa : Achmad Fikri  
Nomor Pokok : 193516516443  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Bidang Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

Adapun tugas pokok pembimbing Skripsi adalah :

- o Mengarahkan mahasiswa bimbingannya menyusun proposal penelitian
- o Mendampingi mahasiswa bimbingan dalam seminar proposal penelitian
- o Mengarahkan/membimbing mahasiswa dalam penelitian dan penulisan skripsi

Tugas dan wewenang ini berlaku paling lama untuk jangka waktu 2 (dua) semester, sejak tanggal penugasan ini ditanda tangani.

Jakarta, Rabu, 5 Oktober 2022  
Dekan,



**Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si**  
N.I.P. : 0109150857

Tembusan :

1. Wakil Dekan FISIP;
2. Ka. Program Studi;
3. Arsip;



## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Achmad Fikri  
NPM : 193516516443  
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Internal Dalam Menjaga Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pada Divisi *Program Services And On Air Operation* PT Indosiar Visual Mandiri)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 29 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Achmad Fikri

## ABSTRAK

Nama : Achmad Fikri

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : Strategi Komunikasi Internal dalam Menjaga Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pada Divisi Program Services and On Air Operation PT Indosiar Visual Mandiri)

<p>Kata Kunci : Strategi Komunikasi Internal, Perencanaan Komunikasi, Manajemen Komunikasi, Loyalitas Karyawan, PT Indosiar Visual Mandiri, Divisi Program Services and On Air Operation.</p>	<p>Komunikasi internal yang efektif memainkan peran kunci dalam menciptakan ikatan yang kuat antara perusahaan dan karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana pelaksanaan strategi komunikasi internal Divisi Program Services and On Air Operation PT Indosiar Visual Mandiri dalam menjaga loyalitas karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Penelitian dilakukan menggunakan teori hubungan manusia Elton Mayo. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Divisi PSOA Indosiar menerapkan berbagai strategi komunikasi internal yang efektif untuk menjaga loyalitas karyawan. Pertama, perencanaan komunikasi yang baik melibatkan pengidentifikasian tujuan komunikasi yang jelas, seperti cara menegur karyawan, mengapresiasi karyawan, dan penetapan saluran komunikasi yang efektif. Kedua, manajemen komunikasi yang baik melibatkan pengelolaan informasi yang tepat. Perusahaan harus memastikan aksesibilitas informasi yang relevan bagi karyawan, serta pemantauan dan evaluasi yang terus-menerus terhadap komunikasi internal. Ketiga, hubungan antar karyawan yang baik didorong melalui komunikasi formal dan informal, baik secara horizontal (sesama karyawan) ataupun vertikal (karyawan dengan atasan). Keempat, pengaturan aktivitas komunikasi meliputi penjadwalan rapat atau email secara konsisten, serta pemanfaatan saluran komunikasi internal yang efisien seperti grup whatsapp dan telepon kantor.</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Yayu Sriwartini, S.Sos, M.Si</p>

## ABSTRACT

Nama : Achmad Fikri

Program Studi : Communication Studies

Judul : Internal Communication Strategy in Maintaining Employee Loyalty (Case Study in the Services and On Air Operation Program Division of PT Indosiar Visual Mandiri)

<p>Keywords : Internal Communication Strategy, Communication Planning, Communication Management, Employee Loyalty, PT Indosiar Visual Mandiri, Program Services and On Air Operation Division.</p>	<p>Effective internal communication plays a key role in creating a strong bond between company and employees. This study aims to describe how the internal communication strategy of the Program Services and On Air Operations Division of PT Indosiar Visual Mandiri is implemented in maintaining employee loyalty. This research uses a qualitative descriptive approach with a case study method. The research was conducted using Elton Mayo's theory of human relations. Data was collected through in-depth interviews, observation and documentation. The results showed that Indosiar's PSOA Division implemented various effective internal communication strategies to maintain employee loyalty. First, good communication planning involves identifying clear communication goals, such as how to admonish employees, reward employees, and establish effective communication channels. Second, good communication management involves the proper management of information. Companies must ensure accessibility of relevant information for employees, as well as continuous monitoring and evaluation of internal communications. Third, good employee relations are encouraged through formal and informal communication, both horizontally (fellow employees) and vertically (employees and superiors). Fourth, managing communication activities including consistently scheduling meetings or e-mails, as well as utilizing efficient internal communication channels such as whatsapp groups and office telephones.</p>
<p>Advisor</p>	<p>Yayu Sriwartini, S.Sos, M.Si</p>

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "Strategi Komunikasi Internal dalam Menjaga Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pada Divisi Program Services and On Air Operation PT Indosiar Visual Mandiri)". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom), pada Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa dukungan, bimbingan, dan sumbangan berbagai pihak yang dengan tulus memberikan dorongan dan bantuan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si selaku Wakil Dekan I FISIP Universitas Nasional.
4. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si selaku Wakil Dekan II FISIP Universitas Nasional.
5. Drs. Adi Prakosa, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.

6. Nursatyo, S.Sos., M.Si selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Yayu Sriwartini, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi.
8. Humaini, MA selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi.
9. Romika Junaidi, S.Ikom., M.A selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mendampingi penulis dalam menjalankan masa perkuliahan.
10. Seluruh Dosen terutama Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman berharga selama penulis menempuh masa studi.
11. Devi Darusman, Ciptono Setiabudi, Mustakim, dan Mulyono selaku informan Divisi PSOA PT Indosiar Visual Mandiri yang telah meluangkan waktu dan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian.
12. Kedua orang tua penulis, Bapak Matupang dan Ibu Erni Purwanti, serta kakak Hendra Irawan dan Diky Azhari yang telah memberikan bantuan finansial, dukungan moral, nasihat, dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
13. Teman-teman penulis di Program Studi Ilmu Komunikasi, Zidan, Faisal, Meisyah, Khaula, Revika, Nurul, dan masih banyak lagi yang lainnya tidak

dapat saya sebutkan satu persatu telah memberikan semangat, dukungan, serta kerjasama dalam menjalani proses perkuliahan.

14. Rekan-Rekan kepengurusan Himakom Fotografi (HIFI) angkatan 2019-2020, yang memberikan dukungan, semangat, dan inspirasi selama proses perkuliahan.

15. Adit, Rafis, Nico, dan Labib, yang selalu memberikan hiburan dan mau mendengarkan cerita penulis selama penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang strategi komunikasi internal untuk menjaga loyalitas karyawan. Penulis berharap skripsi ini dapat menjadi acuan bagi pihak-pihak terkait dalam mengembangkan strategi komunikasi yang efektif dalam memperkuat loyalitas karyawan.

Jakarta, 29 Juli 2023

Penulis



Achmad Fikri

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>BIODATA ALUMNI MAHASISWA</b> .....	<b>v</b>
<b>SK DOSEN PEMBIMBING</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Research Gap .....	14
2.3 State of The Art (Orisinalitas dan Kebaruan Riset) .....	16
2.4 Landasan Teori.....	17
2.5 Kajian Pustaka .....	20
2.5.1 Strategi Komunikasi .....	20
2.5.2 Komunikasi Internal dalam Organisasi.....	27
2.5.3 Dimensi Komunikasi Internal .....	29
2.5.4 Jenis Komunikasi Internal .....	30
2.5.5 Hambatan Strategi Komunikasi Internal.....	31
2.5.6 Loyalitas Karyawan .....	33
2.5.7 Ciri-ciri Loyalitas Karyawan .....	34
2.6 Program Services and On Air Operation .....	35
2.6.1 Gambaran Umum Program Services and On Air Operation ..	35
2.6.2 Struktur Organisasi Program Services and On Air Operation	36
2.6.3 Fungsi Program Services and On Air Operation .....	37
2.7 Kerangka Berpikir.....	41
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>42</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	42
3.2 Pendekatan Penelitian .....	43
3.3 Metode dan Sifat Penelitian .....	44
3.4 Subjek dan Objek Penelitian .....	45
3.4.1 Subjek Penelitian.....	45
3.4.2 Objek Penelitian.....	46

3.5	Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.5.1	Jenis Data .....	46
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.6	Penentuan Informan .....	49
3.6.1	Informan Utama .....	49
3.6.2	Informan Pendukung .....	50
3.7	Teknik Analisis Data .....	51
3.8	Teknik Keabsahan Data .....	52
3.9	Lokasi, Waktu, dan Jadwal Penelitian .....	55
3.9.1	Lokasi Penelitian .....	55
3.9.2	Waktu Pelaksanaan .....	55
3.9.3	Jadwal Penelitian .....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>57</b>
4.1	Gambaran Strategi Komunikasi Internal Divisi PSOA PT Indosiar Visual Mandiri dalam Menjaga Loyalitas Karyawan .....	57
4.2	Fenomena Loyalitas Karyawan Pada Divisi PSOA PT Indosiar Visual Mandiri .....	58
4.3	Perencanaan Komunikasi Internal dalam Menjaga Loyalitas Karyawan Divisi PSOA PT Indosiar Visual Mandiri .....	66
4.4	Manajemen Komunikasi Internal dalam Menjaga Loyalitas Karyawan Divisi PSOA PT Indosiar Visual Mandiri .....	71
4.4.1	Proses Pengelolaan Informasi Komunikasi Internal .....	71
4.4.2	Pembangunan Hubungan Antar Karyawan .....	75
4.4.3	Pengaturan Aktivitas Komunikasi Internal .....	80
4.5	Pembahasan dari Sudut Pandang Teori Hubungan Manusia .....	85
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>88</b>
5.1	Kesimpulan .....	88
5.2	Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>91</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>95</b>





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Dampak Komunikasi yang Berjalan Kurang Baik Di Perusahaan.....	3
Gambar 1.2	Faktor yang Membuat Karyawan Betah Bekerja.....	4
Gambar 2.6	Struktur Organisasi Divisi PSOA.....	36
Gambar 2.7	Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4.2	Suasana Kerja Divisi PSOA.....	59
Gambar 4.3	Alat Komunikasi Telepon Kantor Divisi PSOA.....	70
Gambar 4.4.2	Acara <i>Employee Gathering</i> Divisi PSOA.....	78



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Pemetaan Riset Terdahulu.....	9
Tabel 2.3	<i>State of The Art</i> .....	16
Tabel 3.9	Jadwal Penelitian.....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi
Lampiran 2	Pemetaan Transkrip Hasil Wawancara
Lampiran 3	Draft Wawancara Key Informan 1
Lampiran 4	Draft Wawancara Key Informan 2
Lampiran 5	Draft Wawancara Informan 1
Lampiran 6	Draft Wawancara Informan 2
Lampiran 7	Kategorisasi Pertanyaan
Lampiran 8	Catatan Observasi
Lampiran 9	Dokumentasi
Lampiran 10	Hasil Turnitin
Lampiran 11	Daftar Riwayat Hidup

