



UNIVERSITAS NASIONAL

**AKTIVITAS KOMUNIKASI INTERNAL PADA
PERUSAHAAN CAR CONNECT DALAM MENJAGA
LOYALITAS KARYAWAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)

**Lalu Azadi Farras Taqy
183112351650085**

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

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

**INTERNAL COMMUNICATION ACTIVITIES AT THE CAR
CONNECT COMPANY IN MAINTAINING EMPLOYEE
LOYALTY**

THESIS

Submitted as one of requirements to obtain a Bachelor of Communication Science
(S.I.Kom) degree

**Lalu Azadi Farras Taqy
183112351650085**

**FACULTY OF POLITICAL AND SOCIAL SCIENCES
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

2023

PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lalu Azadi Farras Taqy
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351650085
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Aktivitas Komunikasi Internal Pada Perusahaan Car Connect Dalam Menjaga Loyalitas Karyawan
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, 25 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si

Dekan



Dr. Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK JAKARTA



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh : Lalu Azadi Farras Taqy
NPM : 183112351650085
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Aktivitas Komunikasi Internal Pada
Perusahaan Car Connect Dalam Menjaga
Loyalitas Karyawan

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian
persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu
Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si
Pembimbing I/ Penguji I : Umar Fauzi Bahanan, S.Sos. M.Si
Pembimbing II/ Penguji II : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si


()

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25/02/2023

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lalu Azadi Farras Taqy
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351650085
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relation
Judul Skripsi : Aktivitas Komunikasi Internal Pada Perusahaan Car
Connect Dalam Menjaga Loyalitas Karyawan

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 25 Februari 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 13 Maret 2023

Ketua Sidang : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si.

Penguji I : Umar Fauzi Bahanan, S.Sos. M.Si

Penguji II : Dr. Dwi Karikawati, S.Sos., M.Si

Keterangan :

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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Lalu Azadi Farras Taqy

NPM : 183112351650085

Judul Skripsi : Aktivitas Komunikasi Internal Pada Perusahaan Car Connect Dalam Menjaga Loyalitas Karyawan

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 dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 15 Maret 2023
Yang membuat pernyataan,

A 9000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPUJUH RIBU RUPIAH' and 'KEMENTERIAN TENAGA KERJA DAN TRANSPORTASI'. The signature is in black ink and appears to be 'Lalu Azadi Farras Taqy'.

Lalu Azadi Farras Taqy

ABSTRAK

Nama : Lalu Azadi Farras Taqy

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Aktivitas Komunikasi Internal Pada Perusahaan Car Connect Dalam Menjaga Loyalitas Karyawan

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Car Connect, Loyalitas Karyawan	<p>Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas komunikasi internal pada perusahaan Car Connect dalam menjaga loyalitas karyawan, seperti apa saja informasi yang disampaikan antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, dan karyawan dengan karyawan. Teori yang digunakan yaitu teori komunikasi internal yang dikemukakan oleh Pace dan Faulesq. Komunikasi Internal merupakan aktivitas komunikasi yang dilakukan di lingkup sebuah organisasi atau perusahaan yang terdiri dari tiga jenis, yaitu komunikasi atas ke bawah, bawah ke atas, dan horizontal. Aktivitas ini biasanya dilakukan dalam rangka penyampaian informasi seputar perusahaan atau pekerjaan. Metode dalam penelitian ini berupa pendekatan kualitatif yaitu metode yang berfokus pada pengamatan mendalam dan data yang tidak berupa angka. Adapun metode yang dipilih penulis dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif karena dimaksudkan untuk mendeskripsikan mengenai aktivitas komunikasi internal yang terjadi di sebuah organisasi atau perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi internal yang dilakukan oleh perusahaan Car Connect terbailang baik walaupun suatu waktu mendapatkan sebuah hambatan seperti terjadinya missskomunikasi pada komunikasi internal tersebut. Namun, terdapat sebuah solusi dalam menanggulangi masalah tersebut dengan menggunakan pendapat yang paling baik sesuai dengan visi dan misi perusahaan.</p>
Pembimbing	Dr. Dwi Kartikawati, M.Si.

ABSTRACT

Nama : Lalu Azadi Farras Taqy

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Aktivitas Komunikasi Internal Pada Perusahaan Car Connect Dalam Menjaga Loyalitas Karyawan

<p>Keywords: Internal Communication, Car Connect, Employee Loyalty</p>	<p>The purpose of this study aims to determine the internal communication activities at Car Connect company in maintaining employee loyalty, such as what information is conveyed between superiors and subordinates, subordinates and superiors, and employees and employees. The theory used is the theory of internal communication. Internal Communication is a communication activity carried out within the scope of an organization or company which consists of three types, namely top-down, bottom-up, and horizontal communication. This activity is usually carried out in order to convey information about the company or work. The method in this research is a qualitative approach, which is a method that focuses on in-depth observations and data that are not in the form of numbers. The method chosen by the author in this research is descriptive qualitative because it is intended to describe the internal communication activities that occur in an organization or company. The results of this study indicate that the internal communication carried out by the Car Connect company is good even though at one time there was an obstacle such as miscommunication in the internal communication. However, there is a solution in overcoming the problem by using the best opinion in accordance with the vision and mission of the company.</p> <p>.</p>
<p>Advisor</p>	<p>Dr. Dwi Kartikawati, M.Si.</p>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan seminar proposal skripsi dengan judul Peran Public Relations Dalam Mengatasi Krisis Sumber Daya Manusia Pada Perusahaan Armada Auto Tara Connect. Seminar proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) di Universitas Nasional.

Berlika-liku perjalanan telah penulis lalui dalam menyelesaikan seminar proposal skripsi ini. Penulis menyadari dalam penyusunan seminar proposal skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini dengan rendah hati penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Drs. Adi Prakosa, M.Si, selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
4. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
5. Ibu Nieke Monika Kulsum, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik.
6. Ibu Dr. Dwi Kartikawati, M.Si, selaku dosen pembimbing penulisan skripsi. Terima kasih atas sumbangsih saran, motivasi, tenaga, dan pikirannya sehingga penulis dapat menyelesaikan seminar proposal skripsi ini.
7. Seluruh dosen FISIP dan Staff secretariat FISIP, terutama program studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
8. Pihak perusahaan Car Connect yang telah membantu penulis dalam memperoleh data.

9. Key Informan dan Informan yang telah meluangkan waktu untuk melakukan wawancara yaitu Raihan Akmal, Adam Ramadan, dan Bunga Rahmadita.
10. Kedua orang tua penulis, bapak Lalu Abdul Mukmin dan ibu Siti Qomariah yang selalu memberikan dukungan dan doa selama penulis mengampu perkuliahan hingga menyelesaikan penyusunan skripsi.
11. Fajrul Falah, Ratu Nurul Hidayah Alfauziah, Agil Azis, Denis Riqi Samudera, Aina Febricia, Tulus Gunjales dan seluruh teman-teman Universitas Nasional yang memberikan support dan berjuang bersama dalam proses penyusunan skripsi.
12. Kepada Anissa Aulia Agustin dan teman-teman yang ada di dalam grup Jayenz, Partai Neraka, dan Tim Penyejuk yang telah memberikan dukungan dan mewarnai kehidupan penulis selama proses penyusunan skripsi.
13. Kepada Muhammad Farhan Ramadhan, Raulkinsi Dharmawan, Abdillah Putra Pradana, Bayulistio Indrawan, Dewandra Sapto Prasetyo, serta rekan-rekan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dan untuk semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan dunia pendidikan.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	6
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	6
1.4 KEGUNAAN PENELITIAN.....	6
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
1.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.1 Komunikasi Internal.....	12
2.1.1 Komunikasi Vertikal.....	18
2.1.2 Komunikasi Horizontal.....	24
2.2 Media Komunikasi Internal.....	27
2.3 Hambatan Komunikasi Internal.....	32
2.4 Aktivitas.....	37
2.5 Loyalitas Karyawan.....	39
2.6 Kerangka Berpikir.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	46
3.1 Pendekatan Penelitian.....	46
3.2 Penentuan Informan.....	47
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	50
3.5 Teknik Keabsahan Data.....	52
3.6 Lokasi Penelitian.....	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum	54
4.1.1 Sejarah Car Connect.....	54
4.1.2 Logo dan Makna Logo.....	55
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	55
4.1.4 Makna nama Car Connect	56
4.1.5 Struktur Perusahaan	57
4.1.6 Media Sosial Car Connect	58
4.2 Komunikasi Internal Perusahaan Car Connect.....	59
4.3 Hambatan Komunikasi Internal Pada Perusahaan Car Connect.....	69
4.4 Media Komunikasi Internal Perusahaan Car Connect	73
4.5 Aktivitas Komunikasi Internal Dalam Menjaga Loyalitas Karyawan ...	74
4.6 Pembahasan	76
BAB V.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
DAFTAR LAMPIRAN.....	86



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.2 Key Informan	47
Tabel 3.3 Informan.....	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Komunikasi Internal	35
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	44
Gambar 4.1 logo Car Connect.....	55
Gambar 4.2 Website Car Connect.....	58
Gambar 4.3 Instagram carconnectindonesia Sumber: Instagram.....	58
Gambar 4.4 Instagram aat.connect.....	59

