

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ruslan, Rosady. 2005. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: Rosda Karya.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Bandur, A. 2016. *penelitian kualitatif (metodologi, desain, dan teknik analisis data dengan NVIVO 11 Plus*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Milles dan Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi dan Teori Praktik*. Jakarta: Graha Ilmu
- Suryani, Soyomukti. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Ketiga*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Muhammad, Arni. 2011. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Yulianita, Neni. 2005. *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas.
- Frazier Moore. 2004. *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Wayne, Pace dan Faules, Don f. 2015. *Komunikasi Organisasi. Strategi Meningkatkan kinerja Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ruben dan Stewart. 2013. *Komunikasi dan Perilaku Manusia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Riyanti. (2019). *Kreatifitas dan Inovasi di Tempat Kerja*. Jakarta: Atma Jaya
- Frank Jefkins. 2003. *Public Relation Edisi Kelima*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.

- Mulyani Sumantri. 2007. *Perkembangan Peserta Didik*. Jakarta: UT.
- Sutrisna Dewi. 2007. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Malayu dan Hasibuana. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Suhendi, Hendi. 2017. *Fiqh Muamalah Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers
- As'ad, Muhammad. 2017. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty
- Runtu, Julius. 2020. *Indikator Loyalitas Karyawan*. Jakarta: Badan Diskusi V MSDM II
- Usman, Mohammad Uzer. 2006. *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Saefullah. 2012. *Psikologi Perkembangan dan Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia
- Rosalia. 2005. *Indikator Aktivitas*. Surabaya: Usaha Nasional

#### **JURNAL / SKRIPSI**

- Nirmalasari, Andi. 2020. *Manajemen Krisis Dalam Public Relations: Analisis Meta-Sintesis Aktivisme Online*. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
- Yeyen Nisa Nur Hanifah. 2020. *Strategi Komunikasi Dalam Menjaga Loyalitas Karyawan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto*. Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Nanda Asyifa. 2016. *Implementasi Komunikasi Internal Dalam Membangun Loyalitas Karyawan*. Universitas Prof. Dr. Moestopo.
- Jariyati. 2021. *Tugas Akhir Hubungan Antara Komunikasi Intern Dengan Loyalitas Kerja Karyawan di PT Batik Keris Sukoharjo*, Universitas Islam Negeri.
- Siswanto, *Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi, dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Lumajang Jawa Timur, Jurnal Manajemen Kewirausahaan dan Bisnis*.
- Insniyunisyafina dan Dea Sarah Isfiantie S. (2020). *Strategi Komunikasi Internal Dalam Menumbuhkan Loyalitas Karyawan PT Prudential Life Assurance (Studi Deskriptif Pada Pru Eternity Kota Cilegon)*, Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang, Diakses pada 25 Januari 2023

Ita Andriaini. (2016). *Peranan Komunikasi Internal Dengan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan BMT Pahlawan Tulungagung*, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2016. Diakses pada 25 Januari 2023

Jeje Indriyani. (2017). *Efektivitas Komunikasi Internal B4T Bandung Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai*”, Universitas Pasundan. Diakses pada 25 Januari 2023

Galuh Candya Callista, (2019). *Analisis Pengaruh Karakteristik Bisnis Startup Terhadap Keputusan Investasi*, Universitas Islam Indonesia. Diakses pada 8 Maret 2023

#### **WEBSITE**


Mayang Lestari, “Komunikasi Internal Dalam Organisasi”, tambahpinter, 2020, [komunikasi-internal-dalam-organisasi \(tambahpinter.com\)](https://tambahpinter.com/komunikasi-internal-dalam-organisasi), [diakses pada 29 Desember 2022]





**DAFTAR  
LAMPIRAN**

## Lampiran I: Persetujuan Skripsi

 UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

**FORMULIR PERSETUJUAN 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 diajukan  
Jakarta, 2023

Dosen Pembimbing  
  
Dr. Dwi Kartikawati, M.Si

Kaprodik Ilmu Komunikasi  
  
Drs. Adi Prakosa, M.Si

UNIVERSITAS NASIONAL

## Lampiran II: Surat Ketersediaan 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 Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719  
P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : [febunas49@gmail.com](mailto:febunas49@gmail.com)

---

**PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI**  
Nomor : 222/D/X/2022

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

Nama Dosen : **Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.**

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


Nama Mahasiswa	: Lalu Azadi Farras Taqy
Nomor Pokok	: 183112351650085
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Bidang Konsentrasi	: Hubungan Masyarakat/Public Relations

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;

## Lampiran III: Lembar Konsultasi 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 Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719

P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : [febnas49@gmail.com](mailto:febnas49@gmail.com)

#### KONSULTASI BIMBINGAN

**Npm** : 183112351650085  
**Nama** : Lalu Azadi Farras Taqy  
**Program Studi** : Ilmu Komunikasi  
**Konsentrasi** : Hubungan Masyarakat

#### KONSULTASI PEMBIMBING PROPOSAL

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
13 October, 2022	proposal skripsi lalu azadi farras "peran public relations dalam mengatasi krisis sumber daya manusia pada perusahaan armada auto tara connect"	Sudah Ditanggapi
15 October, 2022	seminar proposal skripsi farras "peran public relations dalam mengatasi krisis sumber daya manusia pada perusahaan armada auto tara connect"	Sudah Ditanggapi

#### KONSULTASI PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
3 February, 2023	revisi bab 1	Sudah Ditanggapi
3 February, 2023	revisi bab 2	Sudah Ditanggapi
3 February, 2023	revisi bab 3	Sudah Ditanggapi
5 February, 2023	revisi untuk bab 2: pelengkapan sub bab	Sudah Ditanggapi
6 February, 2023	pelengkapan mengenai pentingnya komunikasi internal, alasan melakukan penelitian, & masalah kongkrit di car connect	Sudah Ditanggapi
8 February, 2023	naskah wawancara yang akan ditanyakan kepada key informan & informan	Sudah Ditanggapi
9 February, 2023	gambaran umum mengenai perusahaan seperti sejarah, logo, visi & misi, media sosial.	Sudah Ditanggapi

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
10 February, 2023	pelengkapan bab 4 secara menyeluruh	Sudah Ditanggapi
10 February, 2023	bab 5 meliputi kesimpulan dan saran mengenai penelitian yang diteliti	Sudah Ditanggapi





## Lampiran IV: Pedoman Wawancara

### Key Informan (Downward Communication)

**Nama** : Raihan Akmal

**Jabatan** : Chief Executive Officer Car Connect

**Lokasi** : Showroom Daihatsu cabang KS. Tubun

1. Apa komunikasi yang diterapkan di perusahaan Car Connect?
2. Bagaimana aktivitas komunikasi internal di perusahaan Car Connect?
3. Apa saja hambatan dalam aktivitas komunikasi internal antara atasan dengan karyawan?
4. Apakah pernah sampai terjadi perselisihan karena gagalnya komunikasi yang terjadi?
5. Jika ada perbedaan pendapat antara anda dan bawahan, bagaimana cara anda menyikapinya?
6. Biasanya informasi apa yang disampaikan kepada karyawan?
7. Untuk menyampaikan informasi tersebut, melalui media apa?
8. Apa perlu mengedepankan ego pribadi dalam menyampaikan ide atau pendapat?
9. Apa yang anda lakukan ketika karyawan di Car Connect tidak menerima kritik yang anda sampaikan?
10. Bagaimana anda menyikapi karyawan jika melakukan pekerjaan yang tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan saat briefing di awal jam kerja dimulai?

11. Apakah anda melibatkan pihak lain dalam menyelesaikan permasalahan komunikasi yang terjadi dengan karyawan?
12. Bagaimana sikap anda jika terdapat karyawan yang melibatkan masalah pribadinya ke pekerjaan?
13. Apakah permasalahan tersebut dapat mengganggu produktivitas anda dalam menjalankan pekerjaan?
14. Bagaimana cara anda menjaga loyalitas karyawan Car Connect?
15. Apa yang anda lakukan jika aktivitas komunikasi internal di Car Connect berjalan dengan lancar?

**Informan 1 (Upward Communication)**

**Nama** : Adam Ramadan

**Jabatan** : karyawan tim *Marketing*

**Lokasi** : Showroom Daihatsu cabang KS. Tubun

1. Bagaimana metode komunikasi di Car Connect secara umum?
2. Bagaimana aktivitas komunikasi internal di Car Connect?
3. Apa saja hambatan dalam aktivitas komunikasi internal antara karyawan dengan atasan?
4. Apakah pernah sampai terjadi perselisihan karena gagalnya komunikasi yang terjadi?

5. Jika ada perbedaan pendapat antara anda dan atasan, bagaimana cara anda menyikapinya?
6. Biasanya informasi apa yang disampaikan kepada atasan?
7. Untuk menyampaikan informasi tersebut, melalui media apa?
8. Apa perlu mengedepankan ego pribadi dalam menyampaikan ide atau pendapat?
9. Apa yang anda lakukan ketika atasan tidak menerima kritik yang anda sampaikan?
10. Bagaimana anda menyikapi atasan jika ucapan yang telah ditetapkan saat briefing di awal ternyata tidak sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan?
11. Apakah anda melibatkan pihak lain dalam menyelesaikan permasalahan komunikasi yang terjadi dengan atasan?
12. Bagaimana sikap anda jika atasan melibatkan masalah pribadinya ke pekerjaan?
13. Apakah permasalahan tersebut dapat mengganggu produktivitas anda dalam menjalankan pekerjaan?
14. Bagaimana cara anda menjalin hubungan yang baik terhadap atasan?
15. Apa yang anda lakukan jika aktivitas komunikasi internal di Car Connect berjalan dengan lancar?

## Informan 2 (Horizontal Communication)

**Nama** : Bunga Rahmadita

**Jabatan** : karyawan tim *Marketing*

**Lokasi** : Showroom Daihatsu cabang KS. Tubun

1. Bagaimana metode komunikasi di Car Connect secara umum?
2. Bagaimana aktivitas komunikasi internal di Car Connect?
3. Apa saja hambatan dalam aktivitas komunikasi internal antara sesama karyawan?
4. Apakah pernah sampai terjadi perselisihan antar karyawan karena gagalnya komunikasi yang terjadi?
5. Jika ada perbedaan pendapat antara anda dan karyawan lainnya, bagaimana cara anda menyikapinya?
6. Biasanya informasi apa yang disampaikan kepada sesama karyawan?
7. Untuk menyampaikan informasi tersebut, melalui media apa?
8. Apa perlu mengedepankan ego pribadi dalam menyampaikan ide atau pendapat?
9. Apa yang anda lakukan ketika karyawan lain tidak menerima kritik yang anda sampaikan?
10. Bagaimana anda menyikapi jika terdapat karyawan yang tidak memberikan umpan balik terhadap keputusan yang dibuat?
11. Apakah anda melibatkan pihak lain dalam menyelesaikan permasalahan komunikasi yang terjadi antar karyawan?

12. Bagaimana sikap anda jika terdapat karyawan yang melibatkan masalah pribadinya ke pekerjaan?
13. Apakah permasalahan tersebut dapat mengganggu produktivitas anda dalam menjalankan pekerjaan?
14. Bagaimana cara anda membangun suasana kerja yang positif antar sesama karyawan?
15. Apa yang anda lakukan jika aktivitas komunikasi internal di Car Connect berjalan dengan lancar?



## Lampiran V: Transkrip Wawancara

### Key Informan (Downward Communication)

**Nama : Raihan Akmal**

**Jabatan : Chief Executive Officer Car Connect**

**Lokasi : Showroom Daihatsu cabang KS. Tubun**

1. Apa komunikasi yang diterapkan di perusahaan Car Connect?

Jawaban: metode komunikasi yang dilakukan oleh Car Connect dengan komunikasi secara langsung dan tidak langsung, karena penyampaian informasi biasanya dilakukan secara tatap muka maupun melalui grup Whatsapp.

2. Bagaimana aktivitas komunikasi internal di perusahaan Car Connect?

Jawaban : menurut saya aktivitas komunikasi internal disini masih kurang baik ya, karena sering terjadi gagalnya pemahaman mengenai tugas yang dijalankan oleh karyawan dengan tugas yang sudah dibriefing pada sebelum jam kerja dimulai.

3. Apa saja hambatan dalam aktivitas komunikasi internal antara atasan dengan karyawan?

jawaban: walaupun di Car Connect ini menerapkan keterbukaan atau dengan istilah “sharing” antar karyawan dan atasan, namun seperti yang tadi

disampaikan bahwa sering terjadinya *miss communication* saat briefing dan praktek yang dilakukan saat melakukan pekerjaan sehingga kurangnya efektivitas kinerja karyawan. Sehingga harus menjelaskan kembali apa yang sudah disampaikan saat briefing dilakukan.

4. Apakah pernah sampai terjadi perselisihan karena gagal komunikasi yang terjadi?

Jawaban: untungnya sampai saat ini belum pernah terjadi perselisihan hebat di Car Connect, jika perdebatan kecil mungkin sering yang dikarenakan perbedaan pendapat di sebuah lingkup kerja dan itu merupakan hal yang wajar.

5. Jika ada perbedaan pendapat antara anda dan bawahan, bagaimana cara anda menyikapinya?

Jawaban: tentu saya akan mempertimbangkan hal tersebut dan mencari solusi atau jalan tengah agar tercapainya kemauan antara dua pihak (atasan dan bawahan).

6. Biasanya informasi apa yang disampaikan kepada karyawan?

Jawaban: tentunya brainstorming perihal tugas yang akan dikerjakan pada hari itu dan evaluasi di saat semua karyawan sudah sampai di rumah, selain itu saat jam istirahat dimulai pun kami juga menyempatkan untuk bercanda

dan mengobrol mengenai kendala yang telah dialami. Dapat dikatakan, semua saling menuangkan keluh kesahnya pada saat momen tersebut.

7. Untuk menyampaikan informasi tersebut, melalui media apa?

Jawaban: biasanya kami melakukannya secara langsung (tatap muka) atau melalui grup whatsapp, namun terkadang juga mengadakan google meet jika ada hal yang perlu saya sampaikan menggunakan slide.

8. Apa perlu mengedepankan ego pribadi dalam menyampaikan ide atau pendapat?

Jawaban: kadang iya kadang tidak, tergantung porsi pesan yang ingin disampaikan. Saya akan bersikeras mempertahankan pendapat jika itu memang demi tercapainya tujuan perusahaan atau sesuai dengan visi misi perusahaan. Di Car Connect sangat mengedepankan keterbukaan antara sesama karyawan maupun dengan atasan agar tidak ada yang menonjol, karena kami menerapkan *Teamwork* dalam melakukan pekerjaan.

9. Apa yang anda lakukan ketika karyawan di Car Connect tidak menerima kritik yang anda sampaikan?

Jawaban: jika sebelumnya terjadi perdebatan yang alot, maka saya akan menanyakan kemauan karyawan tersebut lalu mempertimbangkannya, jika terlalu condong ke sisi negatifnya mungkin saya tidak akan memperpanjang masalah tersebut dan tidak memperdulikannya.



10. Bagaimana anda menyikapi karyawan jika melakukan pekerjaan yang tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan saat briefing di awal jam kerja dimulai?

Jawaban: menegur dengan perlahan, karena saya pribadi juga sadar memiliki kesalahan. Setelah itu, tentu saya akan memberi penjelasan ulang terkait perihal yang telah miss communication tersebut.

11. Apakah anda melibatkan pihak lain dalam menyelesaikan permasalahan komunikasi yang terjadi dengan karyawan?

Jawaban: tidak, masalah yang timbul kepada saya dan pihak yang bersangkutan tentu harus diselesaikan secara personal tanpa melibatkan pihak lain.

12. Bagaimana sikap anda jika terdapat karyawan yang melibatkan masalah pribadinya ke pekerjaan?

Jawaban: saya akan memberikan waktu dan ruang untuk menenangkan dirinya dan menyelesaikan masalahnya agar tetap melakukan pekerjaan secara profesional.

13. Apakah permasalahan tersebut dapat mengganggu produktivitas anda dalam menjalankan pekerjaan?

Jawaban: tentu agak sedikit terganggu karena otomatis rekan tim yang lain akan mengalami turunnya produktivitas kerja, sehingga lebih baik diberikan waktu dan ruang untuk menyelesaikan masalah yang dialami.

14. Bagaimana cara anda menjaga loyalitas karyawan Car Connect?

Jawaban: bagi saya, memberikan reward berupa uang bonus atau mengajak makan bersama karyawan merupakan hal yang cukup untuk tetap menjaga loyalitas karyawan saya terhadap Car Connect.

15. Apa yang anda lakukan jika aktivitas komunikasi internal di Car Connect berjalan dengan lancar?

Jawaban: tentunya saya akan mengapresiasi, terlebih jika unit mobil yang terjual sesuai target, mengindikasikan bahwa komunikasi dan Kerjasama tim berjalan dengan baik. Apresiasi tersebut biasanya berbentuk ajakan untuk makan malam bersama dengan para karyawan lainnya dan membelikan beberapa bungkus rokok.

#### **Informan 1 (Upward Communication)**

**Nama** : Adam Ramadan

**Jabatan** : karyawan tim *Marketing*

**Lokasi** : Showroom Daihatsu cabang KS. Tubun

1. Bagaimana metode komunikasi di Car Connect secara umum?

Jawaban: metode komunikasi disini dilakukan secara langsung dan tidak langsung, terkadang penyampaian informasi secara interpersonal maupun melalui grup Whatsapp.

2. Bagaimana aktivitas komunikasi internal di Car Connect?

Jawaban: di Car Connect sering terjadinya miss communication antara karyawan dengan atasan, biasanya kesalahpahaman mengenai pemberian tugas oleh atasan justru tidak sesuai dengan pekerjaan yang telah dikerjakan.

3. Apa saja hambatan dalam aktivitas komunikasi internal antara karyawan dengan atasan?

Jawaban: seperti yang tadi disampaikan bahwa sering terjadinya *miss communication* saat briefing dan praktek yang dilakukan ketika melakukan pekerjaan. Tidak sinkronnya ucapan ini sering menimbulkan keraguan dalam pengerjaan tugas yang telah diberikan saat briefing.

4. Apakah pernah sampai terjadi perselisihan karena gagalnya komunikasi yang terjadi?

Jawaban: alhamdulillah belum pernah ada perselisihan, paling hanya sekedar perdebatan kecil yang kemudian diakhiri dengan candaan.

5. Jika ada perbedaan pendapat antara anda dan atasan, bagaimana cara anda menyikapinya?

Jawaban: tetap membahas hingga mendapatkan jalan tengah atau solusi, dengan cara didiskusikan demi tercapainya tujuan bersama.

6. Biasanya informasi apa yang disampaikan kepada atasan?

Jawaban: biasanya berupa pertanyaan atau saran mengenai tugas yang diberikan. Selain bertukar informasi mengenai pekerjaan, sesekali juga melontarkan candaan sebagai pencair suasana kerja agar tidak tegang.

7. Untuk menyampaikan informasi tersebut, melalui media apa?

Jawaban: kita melakukan komunikasi secara langsung yang bertujuan agar mudah dan cepat direspon, namun terkadang juga melalui Whatsapp jika atasan sedang tidak di kantor atau ada informasi yang perlu ditanyakan ketika sudah selesai jam kerja.

8. Apa perlu mengedepankan ego pribadi dalam menyampaikan ide atau pendapat?

Jawaban: tentu tidak perlu, karena yang ada hanya memperkeruh suasana kerja dan berpotensi jangka panjang.

9. Apa yang anda lakukan ketika atasan tidak menerima kritik yang anda sampaikan?

Jawaban: jika atasan bersikeras mempertahankan pendapatnya, saya sebagai karyawan hanya mengikuti perintah dan mau tidak mau harus menjalaninya.

10. Bagaimana anda menyikapi atasan jika ucapan yang telah ditetapkan saat briefing di awal ternyata tidak sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan?

Jawaban: mengatakan apa yang sudah atasan sampaikan di awal, karena jika tidak diingatkan maka akan berpengaruh ke tugas yang akan dikerjakan selanjutnya. Saling mengingatkan merupakan hal yang harus diterapkan agar terjalinnya koneksi yang baik antara karyawan dengan atasan.

11. Apakah anda melibatkan pihak lain dalam menyelesaikan permasalahan komunikasi yang terjadi dengan atasan?

Jawaban: suatu saat iya, suatu saat tidak. Jika hanya permasalahan kecil mungkin tidak perlu melibatkan pihak lain, namun jika permasalahan besar seperti ini harus melibatkan karena dianggap itu akan berdampak pada hasil yang akan diraih terlebih jika terdapat banyak pihak yang dirugikan.

12. Bagaimana sikap anda jika atasan melibatkan masalah pribadinya ke pekerjaan?

Jawaban: tidak mengacuhkannya dan dapat disimpulkan bahwa seorang atasan tidak mampu profesional dalam bekerja.

13. Apakah permasalahan tersebut dapat mengganggu produktivitas anda dalam menjalankan pekerjaan?

Jawaban: iya, karena jika terdapat seseorang yang membawa suasana negatif tentunya akan berdampak kepada seluruh karyawan lainnya, dan ini diluar konteks atasan dan karyawan, namun semua.

14. Bagaimana cara anda menjalin hubungan yang baik terhadap atasan?

Jawaban: dengan sering berinteraksi kepadanya atau bahkan nongkrong bersama agar terciptanya chemistry yang baik antara karyawan dengan atasan.

15. Apa yang anda lakukan jika aktivitas komunikasi internal di Car Connect berjalan dengan lancar?

Jawaban: tentu sebagai karyawan akan merasa senang karena tercapainya sebuah visi dan misi perusahaan serta jika mencapai target penjualan maka akan mendapatkan gaji bonus.

### **Informan 2 (Horizontal Communication)**

**Nama** : Bunga Rahmadita

**Jabatan** : karyawan tim *Marketing*

**Lokasi** : Showroom Daihatsu cabang **KS. Tubun**

1. Bagaimana metode komunikasi di Car Connect secara umum?

Jawaban: metode komunikasi yang digunakan yaitu komunikasi secara langsung atau verbal. Karena komunikasi ini ampuh dalam menyampaikan informasi kepada karyawan atau atasan dengan feedback yang cepat pula.

2. Bagaimana aktivitas komunikasi internal di Car Connect?

Jawaban: aktivitas yang sudah berjalan selama ini terbilang baik karena mengutamakan keterbukaan dan jika ada masalah yang dialami maka karyawan lain akan membantu dalam menyelesaikannya.

3. Apa saja hambatan dalam aktivitas komunikasi internal antara sesama karyawan?

Jawaban: tidak konsentrasi atau tidak adanya feedback yang diberikan ketika tim sedang melakukan pembagian tugas, sehingga karyawan tersebut terlalu banyak menanya seputar tugas yang diberikan.

4. Apakah pernah sampai terjadi perselisihan antar karyawan karena gagalnya komunikasi yang terjadi?

Jawaban: sering, namun hanya perdebatan kecil yang tidak berdampak kepada produktivitas kerja, dan mungkin itu merupakan hal yang wajar.

5. Jika ada perbedaan pendapat antara anda dan karyawan lainnya, bagaimana cara anda menyikapinya?

Jawaban: menyatukan pendapatnya dengan pendapat saya lalu mengambil jalan tengah sebagai solusi agar tidak menimbulkan perselisihan yang berkepanjangan.

6. Biasanya informasi apa yang disampaikan kepada sesama karyawan?

Jawaban: mengenai perencanaan pembagian tugas dan bertukar informasi mengenai tugas yang diberikan oleh atasan.

7. Untuk menyampaikan informasi tersebut, melalui media apa?

Jawaban: komunikasi dilakukan secara langsung agar efektif dan tidak timbul kesalahpahaman.

8. Apa perlu mengedepankan ego pribadi dalam menyampaikan ide atau pendapat?

Jawaban: jika menuangkan ide dengan mengedepankan ego demi visi misi dan tujuan perusahaan mungkin itu perlu, karena hal tersebut bertujuan positif yang nantinya juga akan berdampak kepada seluruh karyawan.

9. Apa yang anda lakukan ketika karyawan lain tidak menerima kritik yang anda sampaikan?

Jawaban: melakukan pendekatan secara objektif dan mencari jalan keluar agar tidak terjadinya perselisihan yang berkelanjutan. Disini semu tim, dan harus bisa saling membackup agar tercipta suasana kerja yang positif.



10. Bagaimana anda menyikapi jika terdapat karyawan yang tidak memberikan umpan balik terhadap keputusan yang dibuat?

Jawaban: menegur untuk kedepannya agar lebih peka terhadap keputusan tersebut, hal ini bertujuan agar pesan yang disampaikan dapat efektif tersampaikan.

11. Apakah anda melibatkan pihak lain dalam menyelesaikan permasalahan komunikasi yang terjadi antar karyawan?

Jawaban: tidak, karena masalah yang alami dengan yang bersangkutan harus diselesaikan secara personal juga. Melibatkan pihak lain ke dalam masalah yang dialami sama saja menimbulkan perpecahan kubu pada sebuah lingkup organisasi.

12. Bagaimana sikap anda jika terdapat karyawan yang melibatkan masalah pribadinya ke pekerjaan?

Jawaban: memberinya ruang dan waktu agar karyawan tersebut mampu menenangkan dirinya, jika sudah terlalu lama dan memakan waktu maka saya akan melakukan pendekatan terhadapnya.

13. Apakah permasalahan tersebut dapat mengganggu produktivitas anda dalam menjalankan pekerjaan?

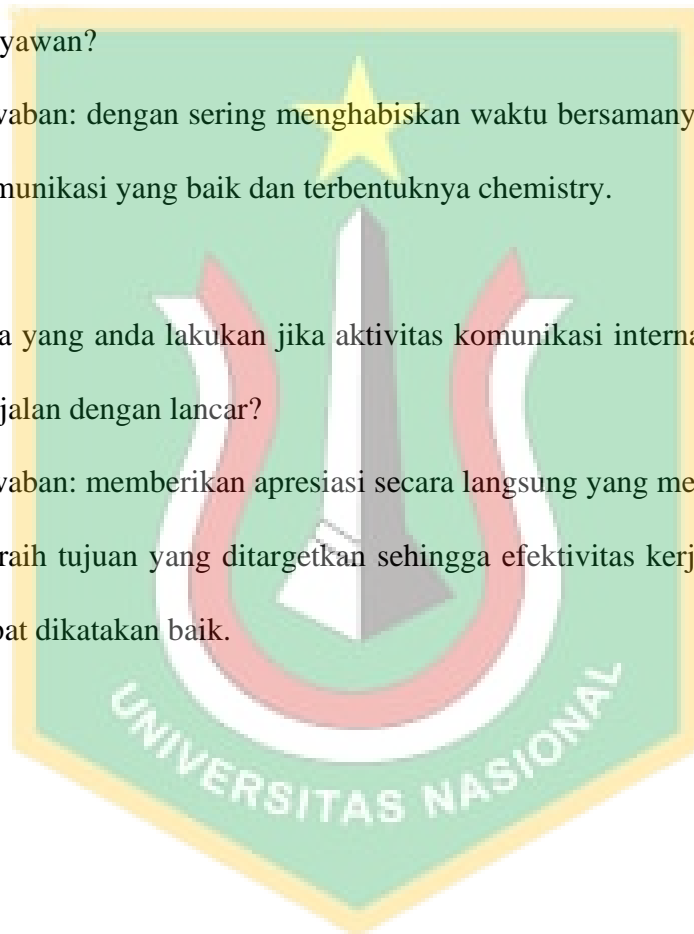
Jawaban: iya tentu. Mungkin tidak berdampak kepada saya saja, namun juga karyawan yang lain, karena suasana negatif yang diciptakan oleh satu orang akan berdampak ke orang di sekitarnya.

14. Bagaimana cara anda membangun suasana kerja yang positif antar sesama karyawan?

Jawaban: dengan sering menghabiskan waktu bersamanya agar terjalinnya komunikasi yang baik dan terbentuknya chemistry.

15. Apa yang anda lakukan jika aktivitas komunikasi internal di Car Connect berjalan dengan lancar?

Jawaban: memberikan apresiasi secara langsung yang mengartikan mampu meraih tujuan yang ditargetkan sehingga efektivitas kerja yang dilakukan dapat dikatakan baik.



**Lampiran VI: Dokumentasi Penelitian (Wawancara)**





## Lampiran VII: Daftar Riwayat Hidup



Nama : Lalu Azadi Farras Taqy

NPM : 183112351650085

Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 4 Mei 2000

Alamat : Puri Cirendeu Permai No.6 RT09/RW05, Kel. Pisangan, Kec. Ciputat Timur, Tangerang Selatan

Nomor Hp : 0877-8111-1226

Alamat Email : [laluazadift@gmail.com](mailto:laluazadift@gmail.com)

Hobi : Musik, Otomotif

Pendidikan : SD Al-Fath Cirendeu  
SMP Islam Ruhama  
SMK Bina Informatika Bintaro  
Universitas Nasional Jakarta

## tahap 1

### ORIGINALITY REPORT

**24%**

SIMILARITY INDEX

**23%**

INTERNET SOURCES

**5%**

PUBLICATIONS

**%**

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet Source	5%
2	<a href="http://repo.uinsatu.ac.id">repo.uinsatu.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://repository.iainpurwokerto.ac.id">repository.iainpurwokerto.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://repository.stei.ac.id">repository.stei.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://repository.uir.ac.id">repository.uir.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	1%