



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**DINAMIKA KOMUNIKASI INTERNAL DI STARBUCKS KM 21 TOL  
JAGORAWI**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai syarat-syarat untuk memperoleh gelar sarjana  
Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

**ALFATHAN RAEHANSYAH HARTANI**

**NPM .223516516244**

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

**2026**



**NATIONAL UNIVERSITY**

***INTERNAL COMMUNICATION DYNAMICS AT STARBUCKS KM 21  
JAGORAWI TOLL ROAD***

***THESIS***

*Submitted as a requirement for obtaining a bachelor's degree  
Communication Science (S.I.Kom)*

**ALFATHAN RAEHANSYAH HARTANI**

**NPM .223516516244**

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

**2026**

**ii**

## PERSETUJUAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Alfathan Raehansyah Hartani  
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516244  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Kekhususan : Public Relations  
Judul Skripsi : Dinamika Komunikasi Internal di Starbucks Km 21 Tol Jagorawi  
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, ..... 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Djudjur Luciana R., S.Sos. M.Si

Swastiningsih, S.E., M.Si

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti adanya penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

**Nama** : Alfathan Raehansyah. H

**Npm** : 22351651525



**Tanda Tangan** : Alfathan Raehansyah.H

**Tanggal** : Februari 2026

UNIVERSITAS NASIONAL

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Alfathan Raehansyah Hartani  
NPM : 223516516244  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : DINAMIKA KOMUNIKASI INTERNAL DI STARBUCKS KM 21

TOL JAGORAWI

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang/ : Swastiningsih, S.E., M.Si

Penguji 2

Penguji 1 : Dr. Nurhasanah Haspiaini, M.Si

Pembimbing : Djudjur Luciana Radjaguguk, S.Sos. M.Si

Ditetapkan di : Universitas Nasional

Tanggal : 23 Februari 2026

CS Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Alfathan Rachansyah Hartani  
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516244  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Kekhususan : Public Relations  
Judul Skripsi : Dinamika Komunikasi Internal di Starbucks Km 21 Tol Jagorawi  
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 9 Maret 2026

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Djudjur Luciana Radjaguguk, S.Sos. M.Si

Dr. Aos Fidi Firdaus, S.I.P., M.Si.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dinamika komunikasi internal di Starbucks KM 21 Tol Jagorawi. Permasalahan penelitian berangkat dari adanya perbedaan pemahaman dalam penyampaian informasi kerja, khususnya terkait promo dan kebijakan operasional, yang berpotensi memengaruhi konsistensi pelayanan pelanggan. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari *Store Manager*, *Shift Supervisor*, dan Barista yang dipilih secara purposive. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dinamika komunikasi internal terbentuk melalui interaksi interpersonal vertikal dan horizontal dalam struktur organisasi gerai. Perbedaan interpretasi muncul akibat keterbatasan waktu briefing, kejelasan pesan, serta perbedaan pengalaman kerja. Kondisi ini memunculkan kebutuhan klarifikasi dan negosiasi makna dalam praktik operasional. Ketidaksesuaian pemahaman berdampak pada konsistensi pelayanan pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang terbuka, jelas, dan terstruktur menjadi fondasi utama dalam menjaga keseragaman pemahaman kerja dan kualitas pelayanan.

**Kata kunci:** dinamika komunikasi, komunikasi internal, komunikasi interpersonal, organisasi.



## ABSTRACT

*This study aims to analyze the dynamics of internal communication at Starbucks KM 21 Jagorawi Toll Road. The research problem arises from differences in understanding in delivering work-related information, particularly promotional programs and operational policies, which potentially affect service consistency. This research applies a constructivist paradigm with a qualitative case study approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving the Store Manager, Shift Supervisor, and Barista selected purposively. The findings indicate that internal communication dynamics are shaped through vertical and horizontal interpersonal interactions within the store's organizational structure. Differences in interpretation occur due to limited briefing time, message clarity, and variations in work experience. These conditions require clarification and meaning negotiation during daily operations. Inconsistent understanding directly affects service consistency. This study concludes that open, clear, and structured interpersonal communication is essential to maintain uniform work understanding and service quality.*

**Keywords:** *communication dynamics, internal communication, interpersonal communication, organization.*



## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Teori Komunikasi Interpersonal.....	17
2.2.1 Jenis-Jenis Komunikasi Interpersonal .....	21
2.3 Komunikasi Internal.....	22
2.3.1 Dinamika Komunikasi.....	24
2.4 Kerangka Pemikiran.....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	32
3.2 Pendekatan Penelitian.....	33
3.3 Penentuan Informan .....	34
3.3.1 Key Informan .....	35
3.3.2 Informan pendukung.....	36
3.4 Subjek dan Objek Penelitian.....	36
3.4.1 Subjek Penelitian.....	36
3.4.2 Objek Penelitian .....	36

3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6 Teknik Analisis Data .....	48
3.7 Teknik Keabsahan Data .....	50
3.8 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	53
<b>BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Gambaran Umum .....	55
4.1.1 Sejarah Starbucks .....	55
4.1.2 Visi Misi Starbucks Coffee .....	57
4.1.3 Evolusi dari logo starbucks .....	57
4.1.4 Profil Starbucks KM 21 Tol Jagorawi .....	60
4.1.5 Struktur Organisasi dan Alur Komunikasi Internal .....	61
4.1.6 Karakteristik Operasional Rest Area dan Implikasinya terhadap Komunikasi.....	62
4.2 Hasil penelitian .....	63
4.3 Pembahasan .....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
5.1 Kesimpulan .....	85
5.2 Saran .....	86
5.2.1 Saran praktis .....	86
5.2.2 Saran Akademis .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Negara dengan Gerai Starbucks Terbanyak di Dunia.....	2
Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran .....	26
Tabel 3.2 Tabel Perencanaan Penelitian .....	50
Tabel 4.1 Timeline Starbucks .....	53
Tabel 4.2 Sejarah Starbucks .....	53



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gambar Weekly Communication .....	5
Gambar 2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
Gambar 4. 1 Starbucks Km 21 Tol Jagorawi.....	56
Gambar 4. 2 Logo Starbucks 1971-1987 .....	58
Gambar 4. 3 Logo Starbucks 1987-1992 .....	58
Gambar 4. 4 Logo Starbucks 1992-2011 .....	59
Gambar 4. 5 Logo Starbucks 2011-Sekarang.....	59
Gambar 4. 6 Salah Satu Contoh dari Bentuk Dinamika .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keterangan Dosen Pembimbing
- Lampiran 2. Lembar Konsultasi Bimbingan di APPSTA Mahasiswa
- Lampiran 3. Hasil Turnitin
- Lampiran 4. Draft Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 5. Transkrip Wawancara
- Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Dinamika Komunikasi Internal di Starbucks Km 21 Tol Jagorawi” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. El Amry Bermari Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Nursatyo, M.Si Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Swastiningsih, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional
6. Cyntia Dewi Anggraini, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Bapak Umar Fauzi Bahanan, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing akademik penulis yang telah membimbing penulis dari awal semester hingga saat ini dan memberikan pengetahuan baru dalam penulisan skripsi ini.
8. Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan berharga bagi saya.

10. Terima kasih kepada seluruh key informan dan informan dari starbucks km 21 tol jagowi, sudah meluangkan waktunya dan membantu penelitian ini berjalan dengan lancar.
11. Terima kasih kepada orang tua saya (Ibu Euis widayanti) yang telah memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang yang tidak pernah putus sehingga penulis bisa menempuh pendidikan setinggiinginya.
12. Kakak laki-laki dan perempuan penulis, Alyosa Ezra Hartani dan Ainaya Lana Aristya Hartani yang selalu membuat penulis termotivasi untuk selalu terus belajar.
13. Terima kasih kepada Awan, Jerry, Rakha, Kumala, Feby, Zahra, Carlota, Salamah, Mira, Nazwa, Aliza, selaku teman penulis yang telah membantu, mendukung penulis, berbagi cerita, pengalaman, diskusi panjang, kerja kelompok, dan hal-hal positif lainnya. Mereka telah menjadi sumber energi positif bagi saya.

