

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS KARYAWAN PT. GRAND TEXTILE INDUSTRI”.

Tujuan dari di susunnya skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi internal dalam upaya meningkatkan loyalitas karyawan, dengan melalui tiga arus komunikasi diantaranya komunikasi dari perusahaan ke karyawan, dari karyawan ke perusahaan dan juga sesama karyawan.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam metode ini peneliti akan menggambarkan bagaimana situasi dilapangan tempat penelitian dilakukan. Dengan menggunakan beberapa tahapan yaitu studi kepustakaan serta studi lapangan dengan proses pengambilan data melalui penyebaran angket kepada responden, observasi, dan juga wawancara dengan salah satu responden di tempat dilakukan penelitian.

Dari hasil penelitian yang dilakukan terbukti yang diambil yaitu Teori Hubungan Manusia, teori ini berkaitan dengan komunikasi internal yang terjadi diantaranya, komunikasi kebawah, komunikasi keatas, komunikasi sejajar. Penelitian dilakukan di PT. Grand Textile Industri dengan para karyawan sebagai salah satu khalayak utama dalam internal perusahaan memiliki psikologi dan tingkah laku yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya baik dari sikap dan perilaku masing-masing individu, perilaku dan sikap masing-masing karyawan akan diarahkan sesuai tujuan perusahaan melalui stimulus yang diberikan perusahaan melalui komunikasi internal, pelatihan karyawan, melakukan pendekatan yang lebih dengan karyawan, penghargaan dan fasilitas kerja agar dapat menghasilkan dan mewujudkan loyalitas karyawan dan perusahaan.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini, kegiatan komunikasi internal dari perusahaan yang berlangsung dapat meningkatkan loyalitas karyawan. Hal ini bisa dilihat dari kebijakan yang diambil pihak perusahaan bisa berjalan dengan baik, yang berefek dengan peningkatan loyalitas karyawan pada PT. Grand Textile.

ABSTRACT

This minithesis entled “INTERNAL COMMUNICATIONS FUNCTION TO IMPROVE EMPLOYEE LOYALTY PT. GRAND TEXTILE INSUSTRI”.

The purpose of furmulations of thesis is to know how where internal communications in an effort to increase employee loyalty, with over three communication flows among communication from the company to the employees, from the employees to the company and fellow employees.

The research method used in quantitative with dekriktif approach. In this method the researcher will describe how the situation in the field where research is conducted. By using several stages of the study of literature and field studies with the retrieval of data by distributing questionnaires to the respondents, observation, and also an interview with one of the respondents in the study did.

From the results of research conducted proved that theory taken theory Human Relations, this theory relates to internal communication that occurs among downward communication, upward communication, parallel communication. Research conducted in PT. Grand Textile with employees as one of the key audiences in internal company has psychology and behavior vary from one another both in attitude and behavior of each individual, the behavior and attitude of each employee will be directed to the purpose of the company through the stimulus provided through the company’s internal communications, employee training, conduct approach with employees, award and working facilities to produce and achieve employee loyalty to the company.

The conclusion of this research, internal communication activities of the company are ongoing can increase employee loyalty. This can be seen from the measures taken by the company can be run well, which affect the improvement of employee loyalty on PT. Grand Textile Industry.

RINGKESAN

Skripsi ieu dijudulan “FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL DINA NGARONJATKEUN LOYALITAS PAGAWÉ PT. GRAND TEXTILE INDUSTRI.

Tujuan ti disusun skripsi ieu téh kanggo terang seperos menten komunikasi internal dina usaha ngaronjatkeun loyalitas pagawé kalawan ngaliwatan tilu arus komunikasi diantarana komunikasi ti perusahaan ka pagawé, ti pagawé ka perusahaan sarta oge sasama pagawé.

Metode panalungtikan anu dipake nyaéta kuantitatif kalawan pendekatan dekskritif. Dina padika ieu peneliti bade ngagambarkeun kumaha kaayaan dilapangan tempat panalungtikan dipagawé. Kalawan ngagunakeun sabaraha tahapan yaktos studi kepastakaan sarta studi lapangan kalawan proses pengambilan data ngaliwatan sumebarna angket ka responden, observasi, sarta oge wawancara kalawan salah sahiji responden di tempat dipagawé ku manehna di panalungtikeun.

Dina kenging panalungtikan anu dipigawé kabuktian teori anu di cokat yaktos Teori Hubungan Jalmi, teori ieu patali jeung komunikasi internal anu lumangsung diantarana komunikasi kebawah, komunikasi ka luhur, komunikasi saajar. Panalungtikan anu dipigawé di PT. Grand Textile kalawan para pagawé minangka salah sahiji khalayak utami dina internal perusahaan ngabogaan psikologi sarta dina tingkah pajeng anu benten-benten antawis hiji kalawan anu lianna sae ti daweung sarta laku-lampah sewang-sewang individu, laku lampah sarta daweung sewang-sewang pagawé bade diarahkeun luyu tujuan perusahaan ngaliwatan stimulus anu dibikeun perusahaan anu langkung kalawan pagawé, pangajen sarta fasilitas damel supados tiasa ngahasilkeun sarta ngawujudkeun loyalitas pagawé dina pausahaan.

Kesimpulan ti kenging panalungtikan ieu, kegiatan komunikasi internal ti pausahaan anu lumangsung tiasa ngaronjatkeun loyalitas pagawé. Perkawis ieu tiasa ditingali ti kawijakan anu dicokat pihak pausahaan tiasa mapan kalawan sae, anu berefek kalawan kanaekan loyalitas pagawé dina PT. Grand Textile Industri.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmatnya yang melimpah, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Walaupun harus menghadapi beberapa rintangan yang melintang dan menguji kesabaran yang alhamdulillah saya bisa lalui dan menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini mengambil judul **Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan PT. Grand Textile**. Dalam penelitian ini, saya menemukan pelajaran yang sangat berharga terutama dalam dunia pekerjaan. Ketika seseorang menjalin komunikasi dan membuat kebijakan, kita sebagai pembuat kebijakan ataupun pelaksana kebijakan harus bisa menjalin komunikasi yang baik dan mengapresiasi apa yang telah orang lain kerjakan, membangun komunikasi yang baik sangat teramat penting dalam sebuah perusahaan yang dimana hal ini bisa berdampak langsung pada perkembangan perusahaan.

Selanjutnya, saya berharap semoga dengan adanya skripsi ini bisa berguna bagi pembaca, walaupun dalam skripsi yang saya susun ini, mungkin masih banyak kekurangan. Oleh karena itu saya akan menerima kritikan dan saran yang bersifat membangun dari pembaca untuk perbaikan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, saya sebagai peneliti tidak lupa menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada **Sofyan Iskandar** dan **Cucurusiawati** sebagai orang tua saya yang selalu mendukung saya baik dari segi materil ataupun dari non materil dan selalu mendoakan sayang yang terbaik. Selanjutnya peneliti mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-

tingginya kepada bapak **DR. Sutrisno, M.Si** yang telah membingbing saya dengan sabar, memberikan masukan, dukungan, waktu dan kesempatan serta doa dalam penyusunan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.

Perkenankanlah pada kesempatan ini, dengan kerendahan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih dan penghormatan yang setinggi-tingginya kepada.

1. Ibu Dra, Hj. Yulia Segarwati, M.Si, seklaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
2. Ibu Yanti Susila T.S.Ag., M.Si, selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
3. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, yang telah memberikan pengetahuan dan pengajaran yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
4. Seluruh Staff Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

Selanjutnya peneliti tidak lupa mengucapkan rasa terima kasih yang sangat besar kepada:

1. Bapal. Eko, selaku kepala HRD di PT. Grand Textile terima kasih atas izin penelitian dan sambutan baik pada peneliti.
2. Seluruh Karyawan besae PT. Grand Textile yang telah mendukung selama peneliti melakukan penelitian yang hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Abien, Hendi Ottens, Imam Muhasyr, Arivin Madu, Bayu Chumon, Irbad Nurzaman, Harri Hermawan, M. Naufal Sidiq, Fitra Hadi, Rizki Merdeka, Jemmy Rinaldi, Razaky, Ghainda Faisal, Pebi Ebi, Yudi Firmansyah. Terima kasih atas bantuannya dari doa, tempat diskusi, tempat curhat selama peneliti membuat skripsi.
4. Rekan-rekan saya seperjuangan kelas C di Ilmu Komunikasi angkatan 2013, masa kuliah yang tidak akan pernah saya lupakan.

Akhir kata, semoga amal dan kebaikan dari semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini mendapatkan balasan pahala yang berlimpah dari Allah SWT. Jajakumullahu Katsira, Amin.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Bandung, April 2017

Peneliti

(Febri Romodhan)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
RIKESAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
1.5 Kerangka Peneliiian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Komunikasi	14
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	14

2.1.2 Proses Komunikasi	17
2.1.3 Jenis Komunikasi.....	18
2.1.4 Hambatan Komunikasi	20
2.2 Public Relations	22
2.2.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	22
2.2.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	23
2.2.3 Tujuan <i>Public Relations</i>	27
2.2.4 Ruang <i>Lingkup Public Relations</i>	28
2.3 Komunikasi Internal	31
2.3.1 Pengertian Komunikasi Internal	31
2.3.2 Komunikasi Kebawah.....	34
2.3.2.1 Pengertian Komunikasi Kebawah	34
2.3.3 Komunikasi Keatas	35
2.3.3.1 Pengertian Komunikasi Keatas.....	35
2.3.4 Komunikasi Sejajar.....	36
2.3.4.1 Pengertian Komunikasi Sejajar	36
2.4 Loyalitas Karwayan	37
2.4.1 Pengertian Loyalitas Karyawan.....	37
2.4.2 Menciptakan Loyalitas Karyawan	39
2.5 Kaitan Antara Teori Dengan Judul Penelitian	40
BAB III METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	41
3.1 Metode Penelitian	41
3.1.1 Jenis Penelitian	41

3.1.2 Populasi dan Semple.....	42
3.1.3 Oprasional Variable	44
3.1.4 Teknik Pengumpulan Data	48
3.1.5 Teknis Analisis Data.....	48
3.1.6 Lokasi dan Lama Penelitian.....	52
3.2 Objek Penelitian.....	53
3.2.1 Sejarah Perusahaan PT. Grand Textile	53
3.2.2 Visi dan Misi	55
3.2.3 Sturuktur Organisasi	57
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	59
4.1 Analisis Responden.....	60
4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	60
4.1.2 Usia Responden	61
4.1.3 Pendidikan Formal.....	63
4.2 Analisis Deskriptip Data Penelitian	65
4.2.1 Komunikasi Internal	65
4.2.1.1 Sub Variable Komunikasi Kebawah	65
4.2.1.2 Sub Variable Komunikasi Keatas	70
4.2.1.3 Komunikasi Sejajar	74
4.2.2 Loyalitas Karyawan	78
4.2.2.1 Empati	79
4.2.2.2 Kebangaan.....	80
4.2.2.3 Perasaan Memiliki.....	82

4.2.2.4 Partisipasi	83
4.2.2.5 Konsekuensi	85
4.2.2.6 Ketelitian	87
4.2.2.7 Rasa Ketidak Puasan	88
4.2.2.8 Tepat Waktu	90
4.2.2.9 Diklat	91
4.2.2.10 Dedikasi	93
4.2.2.11 Komunikasi dari Atasan Kebawahan dan dari Bawahan Ke Atasan	94
4.2.2.12 Komunikasi Antar Karyawan	97
4.3 Kaitan Dengan Teori Hubungan Manunisa Dengan Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan di PT. Grand Textile	99
4.4 Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan PT. Grand Textile	100
4.5 Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Pada Kegiatan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan PT. Grand Textile	101
4.6 Usaha Apa Saja Yang Di Lakukan Untuk Mengatasi Hambtan- Hambatan Pada Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan Di PT. Grand Textile	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Rekomendasi	103
DAFTAR PUSTAKA	106

DAFTAR GAMBAR

1.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	13
3.1 Bagan Populasi	42
3.3 Bagan Struktur Organisasi	54

DAFTAR TABEL

3.1 Oprasional Variable.....	45
3.2 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	58
4.1 Jenis Kelamin Responden	57
4.4 Usia Responden	59
4.3 Pendidikan Formal Responden.....	60
4.4 Intruksi Kerja Pimpinan	63
4.5 Penyampaian Peraturan Kerja.....	65
4.6 Melakukan Pekerjaan.....	66
4.7 Menyampaikan Hasil Laporan Kerja	68
4.8 Menyampaikan Saran Kepada Pimpinan.....	69
4.9 Membantu Karyawan Mengatasi Masalah Pekerjaan.....	71
4.10 Bertukar Informasi Kerja	72
4.11 Mempererat Rasa Kekeluargaan Antar Sesama Karyawan	74
4.12 Mengkordinasikan Tugas.....	75
4.13 Empati	77
4.14 Kebanggaan	78
4.15 Perasaan Memiliki	80
4.16 Partisipasi	81
4.17 Konsekuen.....	83
4.18 Ketelitian.....	84
4.19 Rasa Ketidakpuasan	86
4.20 Tepat Waktu.....	87
4.21 Diklat	89
4.22 Dedikasi.....	90
4.23 Komunikasi Vertika Dari Atasan Kebawah dan Sebaliknya	92
4.24 Komunikasi Antar Karyawan.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Balasan Penelitian.....	
2. Pendoman Wawancara.....	108
3. Buku Kode	109
4. Angket	111
5. Lembar Kode.....	117
6. Foto Kegiatan	