

**ANALISIS PENERAPAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP
LOYALITAS KARYAWAN CV. ADMINPRO MITRA
SUKSES BERSAMA KABUPATEN KARIMUN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan mencapai derajat
Sarjana Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi Konsentrasi:
Hubungan Masyarakat (HUMAS)



Oleh:

NINDY DWI AYUNI AR

07031281722052

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP
LOYALITAS KARYAWAN CV. ADMINPRO MITRA
SUKSES BERSAMA KABUPATEN KARIMUN
SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Komunikasi**

Oleh:

NINDY DWI AYUNI AR

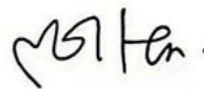
07031281722052

Pembimbing


Tanda Tangan

Tanggal

Miftha Pratiwi, M.I.Kom., AMIPR
NIP. 199205312019032018



Mengetahui,
Ketua Jurusan,


Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“ANALISIS PENERAPAN KOMUNIKASI INTERNAL
TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN CV. ADMINPRO MITRA
SUKSES BERSAMA KAB. KARIMUN”**

Skripsi

Oleh :

Nindy Dwi Ayuni AR

07031281722052

Telah dipertahankan di Depan Komisi Penguji

Pada tanggal 29 Juli 2024

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

KOMISI PENGUJI

Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom., AMIPR

NIP. 199205212019032018

Ketua Penguji

Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si.

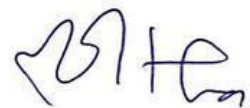
NIP. 199309052019032019

Penguji

M. Hidayatul Ilham, S.IP., M.I.Kom.

NIP. 199410112022031009

Penguji



Mengetahui,



Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nindy Dwi Ayuni AR
NIM : 07031281722052
Tempat dan Tanggal Lahir : Jambi, 04 November 1999
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Komunikasi Internal Terhadap Loyalitas Karyawan CV Adminpro Mitra Sukses Bersama Kabupaten Karimun

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,
Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp is pink and white with the text 'METRAL TEMPEL' and a serial number 'AB3ALX260130176'. To the left of the stamp is a colorful vertical strip.

Nindy Dwi Ayuni AR
NIM 07031281722052

MOTTO

“Have Faith, Good Things Are Coming”

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Penerapan Komunikasi Internal Terhadap Loyalitas Karyawan CV Adminpro Mitra Sukses Bersama Kabupaten Karimun" dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S-1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan berbagai pihak yang telah mendukung baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya,
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya,
3. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Oemar Mari Bafadhal S.I.Kom., M.Si selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Komuikasi
5. Ibu Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom., AMIPR selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran, serta perhatian dalam proses bimbingan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi, seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dan Pengurus Administrasi yang telah mendidik dan membagikan ilmunya sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi Strata Satu Prodi Ilmu Komunikasi.
7. Mama, Papa, Abang, dan Adik yang telah memberikan dukungan luar biasa, baik moral maupun materil sejak awal perkuliahan hingga dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat saya, terkhusus Angel, Nonik, dan Miftha yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Ibu Endang Suranti, Ibu Nila Arfaeria, dan Anjelica yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi narasumber dalam penelitian ini.
10. Seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi Kelas Angkatan 2017 yang telah berbagi suka dan duka selama proses perkuliahan berlangsung.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya, bermanfaat bagi perusahaan, serta bermanfaat dalam menambah kekayaan pendidikan di bidang Ilmu Komunikasi.

Palembang, Juli 2024

Penulis,



Nindy Dwi Ayuni AR
NIM 07031281722052

ABSTRAK

Analisis Penerapan Komunikasi Internal Terhadap Loyalitas Karyawan CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama Kabupaten Karimun

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan komunikasi internal terhadap loyalitas karyawan di CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama Kabupaten Karimun dengan menggunakan Teori Keterlibatan Karyawan sebagai kerangka teori. Metodologi yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif, yang melibatkan wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap informan serta analisis kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal di CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama umumnya efektif, dengan pesan yang disampaikan jelas dan frekuensi komunikasi yang memadai melalui email, rapat, dan pengumuman. Namun, terdapat kekurangan dalam kecepatan respons terhadap masukan karyawan, terutama dalam situasi perubahan mendadak. Dukungan manajerial juga terbukti penting dalam meningkatkan loyalitas karyawan. Karyawan merasa dihargai dan didukung melalui umpan balik rutin, meskipun bimbingan perlu lebih disesuaikan dengan kebutuhan individu dan aspek strategis. Keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan meningkatkan rasa memiliki dan komitmen terhadap perusahaan. Karyawan merasa lebih terhubung dan termotivasi ketika mereka dapat berpartisipasi aktif dalam proses kerja. Loyalitas karyawan dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang positif, peluang pengembangan karir, dan komunikasi internal yang efektif. Penurunan signifikan dalam angka resign selama beberapa bulan terakhir menunjukkan bahwa inisiatif terbaru perusahaan, seperti program pengembangan karir dan perbaikan sistem komunikasi, berhasil meningkatkan kepuasan dan loyalitas karyawan. Temuan ini menekankan pentingnya komunikasi internal yang baik dan dukungan manajerial dalam memperkuat loyalitas dan mengurangi tingkat pergantian karyawan.

Kata kunci: Komunikasi Internal, Teori Keterlibatan Karyawan, Loyalitas Karyawan

ABSTRACT
***Analysis of Internal Communication Implementation
on Employee Loyalty at CV. Adminpro Mitra
Sukses Bersama in Karimun Regency***

This study aims to analyze the impact of internal communication on employee loyalty at CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama in Karimun Regency, using Employee Engagement Theory as the theoretical framework. The applied methodology is qualitative descriptive, involving in-depth interviews, direct observation of informants, and literature analysis. The results indicate that internal communication at CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama is generally effective, with clear messaging and adequate communication frequency through emails, meetings, and announcements. However, there are deficiencies in the responsiveness to employee feedback, especially during sudden changes. Managerial support is also found to be crucial in enhancing employee loyalty. Employees feel valued and supported through regular feedback, although guidance needs to be better tailored to individual needs and strategic aspects. Employee involvement in decision-making enhances their sense of ownership and commitment to the company. Employees feel more connected and motivated when they can actively participate in work processes. Employee loyalty is influenced by a positive work environment, career development opportunities, and effective internal communication. A significant decrease in resignation rates over recent months indicates that the company's recent initiatives, such as career development programs and improvements in communication systems, have successfully increased employee satisfaction and loyalty. These findings underscore the importance of effective internal communication and managerial support in strengthening loyalty and reducing employee turnover.

Keywords: Internal Communication, Employee Engagement Theory, Employee Loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Komunikasi.....	11
2.1.2 Komunikasi Internal	17
2.1.3 Loyalitas Karyawan.....	19

2.2. Kerangka Teori.....	23
2.3. Kerangka Pemikiran.....	29
2.4. Penelitian Terdahulu	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian.....	35
3.2. Definisi Konsep.....	35
3.3. Fokus Penelitian	36
3.4. Unit Analisis.....	39
3.5. Informan.....	39
3.5.1 Kriteria Informan	40
3.5.2 Key Informan	40
3.5.3 Informan Pendukung.....	41
3.6. Data dan Sumber Data.....	42
3.6.1. Data	42
3.6.2. Sumber Data.....	43
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.8. Teknik Keabsahan Data	45
3.9. Teknik Analisis Data.....	46

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1. Profil Perusahaan	48
4.2. Lingkup Pelayanan CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama.....	49

4.3. Prinsip Pelayanan CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama	49
4.4. Visi Pelayanan CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama	51
4.5. Misi Pelayanan CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama	51

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Analisis Data	52
5.2. Komunikasi Internal di CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama	53
5.3. Kualitas Komunikasi di CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama	56
5.4. Frekuensi Komunikasi di CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama.....	59
5.5. Dukungan Manajerial di CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama	63
5.6. Partisipasi Karyawan di CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama	67
5.7. Loyalitas Karyawan di CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama.....	70
5.8. Analisis Penerapan Komunikasi Internal Terhadap Loyalitas Karyawan CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama Kabupaten Karimun	74

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan	78
6.2. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA	80
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	84
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Proyek CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama	4
Tabel 1.2 Jumlah Karyawan Keluar dari CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	37
Tabel 5.1 Jumlah Karyawan Keluar Tahun 2024.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Persentase Jumlah Karyawan Keluar Tahun 2019-2023	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 5.1 Grafik Persentase Jumlah Karyawan Keluar Tahun 2024	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Pedoman Wawancara.....	84
Lampiran 1.2 Transkrip Wawancara Dengan Informan 1	86
Lampiran 1.3 Transkrip Wawancara Dengan Informan 2	92
Lampiran 1.4 Transkrip Wawancara Dengan Informan 3	97
Lampiran 1.5 Dokumentasi Wawancara Dengan Informan	102
Lampiran 1.6 Dokumentasi Lokasi Penelitian	104

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan suatu aktivitas penting dan sangat mendasar yang dilakukan oleh manusia setiap harinya, dimana kita semua berinteraksi dengan cara melakukan komunikasi. Komunikasi sendiri dapat dilakukan dengan cara yang sederhana sampai cara yang kompleks. Tanpa adanya komunikasi manusia tidak akan pernah mengetahui maksud dan tujuan dari orang lain tentang apa yang diinginkannya. Dengan demikian, kita sebagai manusia tidak akan pernah lepas dari adanya interaksi komunikasi baik di lingkungan keluarga, maupun lingkungan sekitar, termasuk didalamnya lingkup organisasi seperti perusahaan atau lembaga.

Dalam sebuah perusahaan atau lembaga kelancaran komunikasi antara pimpinan dan karyawan sangat diperlukan demi kesuksesan perusahaan tersebut dalam mencapai tujuannya masing-masing. Hal ini dikarenakan lancarnya komunikasi akan sangat berpengaruh terhadap kinerja, sikap, serta perilaku dari orang-orang yang terlibat didalamnya, yang kemudian juga akan mempengaruhi bertahan atau tidaknya perusahaan tersebut. Komunikasi yang berjalan secara efektif akan membantu karyawan serta pimpinan dalam mengantisipasi masalah, membuat keputusan, mengkoordinasikan arus kerja, mensupervisi orang lain, mengembangkan hubungan serta dapat mempromosikan program kerja dan jasa perusahaan tersebut.

Komunikasi juga merupakan salah satu cara mediasi yang penting dalam perusahaan terutama untuk mencapai tujuan serta visi dan misi perusahaan tersebut,

dimana tujuan, visi dan misi perusahaan itu sendiri tidak mungkin tercapai tanpa adanya komunikasi yang terjalin dengan baik antara pimpinan dan karyawan.

Untuk itu, penerapan komunikasi internal dalam sebuah perusahaan berperan dengan sangat penting dalam kesuksesan sebuah perusahaan. Komunikasi internal merupakan kegiatan pertukaran segala bentuk pesan dan informasi yang ada dalam sebuah perusahaan atau organisasi, yang dilakukan baik oleh pimpinan maupun karyawan. Komunikasi internal didefinisikan juga sebagai salah satu kegiatan dari *Public Relations* yaitu menyampaikan informasi kepada publik internal mengenai perusahaan dengan tujuan para publik internal mengetahui perkembangan yang terjadi di perusahaan (Choerunnisa & Tatik Yuniarti, 2015). Dengan kata lain, perusahaan perlu memberikan informasi pada seluruh karyawan terkait kebijakan serta gagasan ide dalam perusahaan, pun juga perlu mendengarkan informasi dari karyawannya agar mengetahui kondisi lapangan perusahaan. Hal tersebut dilakukan sebagai sebuah upaya dalam menghindari terjadinya miskomunikasi dalam lingkup internal perusahaan.

Tujuan adanya komunikasi internal adalah untuk menciptakan hubungan yang baik antara karyawan dan manajemen perusahaan, serta membentuk rasa solidaritas antara karyawannya demi mewujudkan tujuan dan visi misi perusahaan itu sendiri. Selain itu, komunikasi internal juga sangat penting untuk menciptakan kepercayaan dan rasa yakin pada individu karyawan terhadap perusahaannya. Komunikasi internal yang dijalankan dengan baik akan membuat karyawan merasa lebih dihargai melalui pendapat yang didengarkan, juga merasa terlibat dalam perusahaan tersebut melalui koordinasi kerja antar karyawan. Hal tersebut dapat membuat karyawan merasa lebih nyaman bekerja dalam perusahaan dan lebih

memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan. Dengan demikian, menurut Vuuren, De Jong, & Seydel dalam (Raisha Vircani Audi & Edy Prihantoro, 2021) dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Selain itu, tingkat komitmen karyawan pun disinyalir memiliki pengaruh penting terhadap performa kerja karyawan yang bersangkutan. Dengan komitmen yang kuat, seorang karyawan akan mengupayakan kualitas kerja yang maksimal terhadap perusahaannya, yang dimana akan sangat diperlukan dalam mengupayakan terwujudnya tujuan dan visi misi perusahaan itu sendiri. Tingkat komitmen yang kuat itu sendiri secara otomatis akan membentuk sikap loyalitas terhadap perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja.

Loyalitas merupakan sebuah sikap dimana adanya suatu rasa kesetiaan dan kepemilikan pada seorang individu (dalam hal ini karyawan), yang kemudian menciptakan adanya rasa tanggung jawab kepada perusahaan. Pengertian tersebut menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki tingkat loyalitas tinggi akan berusaha untuk memberikan usaha dan kinerja yang baik karena rasa setianya pada perusahaan. Loyalitas pada diri karyawan dapat ditunjukkan dan terlihat dari komitmen yang diberikan karyawan pada perusahaan. Karyawan dengan loyalitas yang tinggi akan memicu individu tersebut untuk mengerjakan tugas-tugasnya dan berusaha memberikan kualitas kerja yang maksimal.

CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam jasa pelayanan konsultasi manajemen, khususnya pada sektor proyek konstruksi yang beroperasi di Kabupaten Karimun, Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Sejak berdiri secara independen dari tahun 2019 lalu, perusahaan ini telah dipercaya untuk melakukan kerjasama dengan berbagai macam perusahaan

konstruksi besar yang ada di Kabupaten Karimun dalam mengurus berbagai proyek-proyek dalam kota, seperti yang tercatat pada data dibawah ini.

Tabel 1.1
Jumlah Proyek CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama
Tahun 2019 s.d 2023

Tahun Pelaksanaan	Jumlah Proyek
2019	10
2020	12
2021	13
2022	14
2023	18

Sumber : HRD CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama, Diolah Penulis

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama Kabupaten Karimun berhasil mengambil dan mempertahankan kepercayaan banyak perusahaan lain dalam mengurus proyek-proyek konstruksi besar yang ada di Kabupaten Karimun sehingga kerjasama dengan klien-klien tersebut menjadi repetitif di tahun-tahun berikutnya, bahkan menunjukkan adanya peningkatan dalam jumlah proyek yang ditangani setiap tahunnya.

Perkembangan CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama Kabupaten Karimun hingga saat ini tentunya tidak lepas dari jerih payah karyawan dan aktivitas yang dilakukan oleh pihak internal perusahaan, sehingga menjadi tantangan baru bagi perusahaan untuk menjaga dan mencari strategi yang tepat untuk menjaga loyalitas setiap karyawannya.

Namun, tingkat *turnover* karyawan dalam perusahaan juga menjadi masalah utama dan tantangan yang tak kunjung usai. Banyak faktor yang mempengaruhi *turnover*, sebesar 74% karyawan generasi milenial dan 76% karyawan generasi Z yang berpikir untuk mengundurkan diri dan meninggalkan perusahaan lama dan mencoba perusahaan baru pada tahun 2022 (Data Survei Karyawan Indonesia, 2022). Sekitar 25% bisa mempertimbangkan untuk *resign* karena ketidaksesuaian dengan visi dan misi serta budaya kerja perusahaan, gaya bekerja atasan maupun rekan kerja (Data Survei Karyawan Indonesia, 2022). Fenomena *turnover* ini juga terjadi di CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama Kabupaten Karimun, berikut datanya:

Tabel 1.2
Jumlah Karyawan Keluar dari CV. Adminpro Mitra Sukses
Bersama Tahun 2019 s/d 2023

Tahun	Mengundurkan Diri	Diberhentikan	Habis Kontrak	Pensiun	Jumlah
2019	4	4	2	0	10
2020	3	4	1	3	11
2021	3	3	2	1	9
2022	4	1	2	0	7
2023	2	2	1	1	6
Total	16	14	8	5	43

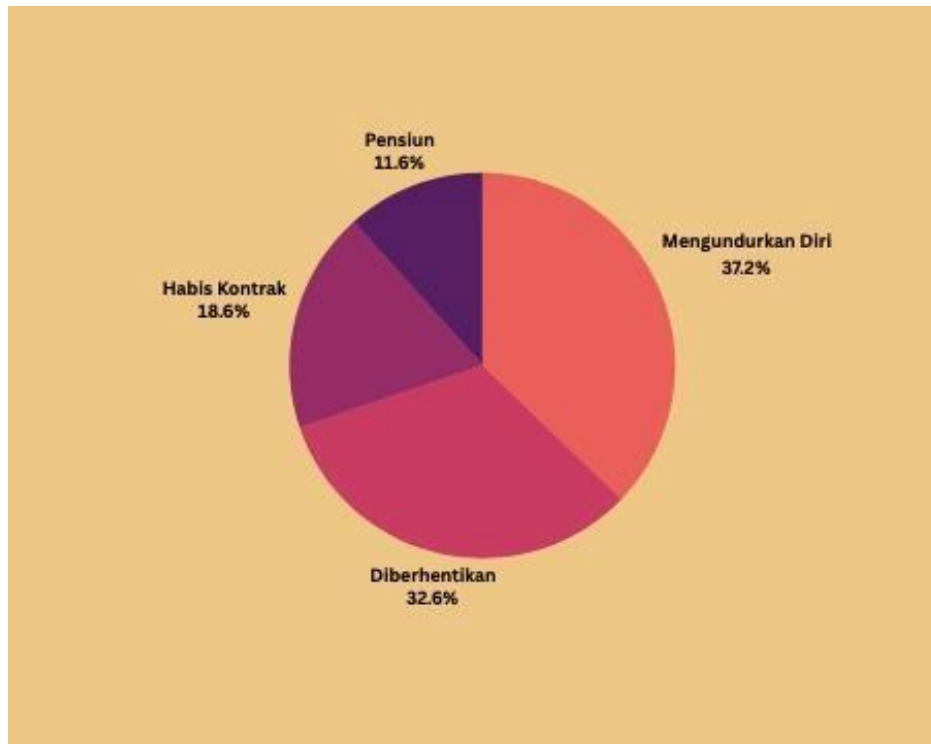
Sumber : HRD CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama, Diolah Penulis

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa ada total 43 karyawan yang berhenti bekerja dari CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama Kabupaten Karimun dari total 120 orang karyawan yang bekerja dari perusahaan selama lima tahun

belakangan, dengan alasan-alasan yang lebih terperinci seperti tertulis pada grafik persentase dibawah ini:

Gambar 1.1

Grafik Persentase Jumlah Karyawan Keluar dari CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama Tahun 2019 s.d 2023



Sumber : HRD CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama, Diolah Penulis

Grafik persentase jumlah karyawan yang keluar dari CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama Kabupaten Karimun diatas menunjukkan bahwa sebesar 37.2% karyawan mengundurkan diri, 32.6% karyawan diberhentikan, 18.6% habis kontrak, dan 11.6% pensiun.

Hal ini menarik karena peneliti menyadari bahwa persentase karyawan yang mengundurkan diri lebih besar daripada karyawan-karyawan yang keluar dengan alasan lain, yang akhirnya memberikan pertanyaan apakah penerapan serta

implementasi komunikasi internal dalam perusahaan berjalan dengan baik atau justru sebaliknya pada CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama Kabupaten Karimun ini. Sehingga peneliti melakukan observasi pra-riset masalah utama yang menyebabkan tingginya tingkat resignasi karyawan dalam lima tahun terakhir.

Berikut merupakan hasil wawancara pra riset singkat yang dilakukan peneliti dengan beberapa mantan karyawan CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama Kabupaten Karimun:

Bapak Andi (Mantan Karyawan CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama) mengatakan;

Salah satu alasan utama saya mengundurkan diri adalah kurangnya informasi yang jelas dari manajemen mengenai kebijakan perusahaan. Saya merasa sering kali kebijakan berubah tanpa ada pemberitahuan atau penjelasan yang memadai. Hal ini membuat saya merasa tidak yakin dan bingung mengenai apa yang diharapkan dari saya. Komunikasinya sangat minim dan sering kali tidak konsisten. Saya merasa jarang mendapatkan arahan yang jelas atau feedback yang membangun dari atasan. Itu sangat mempengaruhi motivasi saya dan membuat saya merasa tidak berkembang di perusahaan.

Bapak Dika (Mantan Karyawan CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama) mengatakan;

Saya sangat merasa bahwa komunikasi internal di perusahaan sangat kurang. Banyak keputusan strategis yang dibuat tanpa ada diskusi atau konsultasi dengan karyawan. Saya merasa suara kami tidak didengar, dan sering kali keputusan tersebut berdampak negatif pada pekerjaan kami. Saya berharap manajemen lebih terbuka dalam berkomunikasi. Memberikan informasi yang jelas mengenai kebijakan dan keputusan perusahaan akan sangat membantu. Selain itu, penting juga untuk memberi kesempatan kepada karyawan untuk memberikan masukan atau feedback.

Ibu Sari (Mantan Karyawan CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama) mengatakan;

Saya merasakan masalah yang sama. Komunikasi sering kali tidak jelas dan tidak teratur. Atasan saya jarang memberikan informasi mengenai perubahan kebijakan atau perkembangan perusahaan yang berdampak pada pekerjaan kami. Ini membuat kami merasa tidak ada arah yang jelas. Saya juga ingin menekankan betapa pentingnya peran komunikasi dalam mendukung pengembangan karir. Jika atasan tidak memberikan feedback yang konstruktif atau arahan yang jelas, karyawan akan merasa terhambat dalam perkembangan karir mereka.

Berdasarkan observasi dalam pra-riset yang dilakukan oleh peneliti, lebih dari 60% karyawan yang mengundurkan diri mengeluhkan kurangnya informasi yang jelas dari manajemen mengenai kebijakan perusahaan sebagai alasan utama mereka meninggalkan pekerjaan. Hasil wawancara dengan beberapa mantan karyawan juga mengungkapkan ketidakpuasan mereka terhadap frekuensi dan kualitas komunikasi dari atasan, yang dianggap tidak mendukung pertumbuhan karir atau memberikan arahan yang konsisten. Survei internal menambahkan temuan bahwa lebih dari 70% karyawan merasa tidak didengar atau tidak diberi kesempatan untuk memberikan masukan mengenai keputusan strategis. Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi internal yang tidak memadai menjadi faktor utama di balik resignasi yang tinggi di CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama Kabupaten Karimun.

Menyadari keterkaitan komunikasi internal dan urgensinya terhadap tingkat loyalitas karyawan, peneliti perlu untuk mengkaji lebih lanjut mengenai bagaimana penerapan komunikasi internal yang dilakukan oleh CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama Kabupaten Karimun dalam mengkoordinasikan segala bentuk informasi pada karyawannya sehingga kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan lancar, mengingat bahwa salah satu faktor suksesnya sebuah perusahaan merupakan dampak dari keberhasilan manajemen dalam pengelolaan SDM yang salah satunya dapat dilihat dari penerapan dan pelaksanaan komunikasi internal yang baik.

Untuk itu, penting bagi peneliti untuk mengangkat ini ke dalam skripsi dengan judul “*Analisis Penerapan Komunikasi Internal Terhadap Loyalitas Karyawan CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama Kabupaten Karimun*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Analisis Penerapan Komunikasi Internal Terhadap Loyalitas Karyawan CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama Kabupaten Karimun?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis penerapan komunikasi internal terhadap loyalitas karyawan CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama Kabupaten Karimun.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang dilandasi teori ilmiah mengenai ilmu komunikasi khususnya komunikasi internal serta konsep loyalitas.
- b. Bagi perusahaan, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengembangan yang lebih maksimal dalam menerapkan komunikasi internal yang baik di lingkungan perusahaannya.

1.4.2 Manfaat Teoritis

- a. Memberikan gambaran yang sebenar-benarnya mengenai penerapan komunikasi internal yang dilakukan oleh CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama dalam lingkup perusahaannya.
- b. Sebagai bahan referensi CV. Adminpro Mitra Sukses Bersama dalam melakukan komunikasi kepada publik internalnya.
- c. Memberikan sumbangan pemikiran serta menambah literatur ilmiah bagi studi atau pembelajaran lebih lanjut di bidang komunikasi khususnya tentang komunikasi internal terhadap Mahasiswa Ilmu Komunikasi lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2017). Strategic and Proactive Approaches to Work Engagement. *The Journal Crossover of Work*.
- Bungin, B. (2014). *Sosiologi Komunikasi*. Kencana.
- Cangara, H. (2016). *Komunikasi Politik*. Rajawali Pers.
- Cangara, H. (2018). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Effendy, O. U. (2019). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya.
- Hasibuan. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Askara.
- Miles, M.B., Huberman A.M., Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publications.
- Moloeng, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2016). *Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.
- Ruky, S. M. (2019). *Mengelola Perusahaan Jasa Profesional*. (S. M. Ruky, Ed.) (Pertama). Gramedia Pustaka Utama.
- Robinson, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior (18th ed)*. Pearson.
- Ruslan, R. (2017). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. CV Alfabeta.

Jurnal

- Anggreni, N. N. D. S. (2023). Penerapan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Di Courtyard By Marriott Bali Nusa Dua Resort. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Anitha. (2014). Determinants Of Employee Engagement And Their Impact On Employee Performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*.

- Anjas Nugraha. (2018). Pola Komunikasi Komunitas Fotografi Salatiga (Studi pada Fotografer KOKAS di Salatiga). *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Ardan Achmad, J. J. (2019). Pola Komunikasi Terapis Guru Pada Anak Autis Di Special School Spectrum. *Jurnal Pustaka Komunikasi*.
- Arrizqi, M. F., Utami, H. N., & Prasetya, A. (2015). Faktor-Faktor Pendorong Partisipasi Karyawan Dalam Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan (Studi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Bangun, L. B., Kawengian, D., & Tulung, L. (2018). Peranan Komunikasi Organisasi Pada Unit Tata Kelola Destinasi Wisata Bunaken Dalam Pengembangan Kawasan Taman Laut Nasional Bunaken. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Choerunnisa & Tatik Yuniarti. (2015). Komunikasi Internal Humas PT Pertamina (Persero) Dalam Media Energia Weekly. *Jurnal Makna*, 6 No 1, 8.
- Evita Suci Febrianti. (2021). Strategi Komunikasi Internal PT. Phicos Cipta Media (Analisis SWOT Strategi Komunikasi Internal PT. Phicos Cipta Media dalam Menjaga Loyalitas Karyawan Generasi Milenial). *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Fajri Adha & Mariaty Ibrahim. (2013). Loyalitas, Kompetensi Pegawai, Dan Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, Volume 2 N
- Ferizal, I. (2016). *Journey To Be Employer Of Choice Rahasia Manajemen SDM Untuk Membangun Perusahaan Pilihan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Gita Lestari & Kasmirudin. (2017). Pengaruh Komunikasi Internal dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Industri Media PT. Riau Media Televisi (Rtv) Pekanbaru. *JOM FISIP*, Volume 4 N.
- Hanim, M., Yuniati, Y., & Arijanto, S. (2014). Peningkatan Employee Engagement Untuk Teknisi Dan Karyawan Non Administrasi Itenas. *Jurnal Online Istitut Teknologi Nasional*.
- Isninyunisyafna & Dea Sarah Isfiantie S. (2020). Strategi Komunikasi Internal Dalam Menumbuhkan Loyalitas Karyawan PT. Prudential Life Assurance (Studi Deskriptif Pada PRU Eternity Kota Cilegon). *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Raisha Vircani Audi & Edy Prihantoro. (2021). Pengaruh Komunikasi Internal dan Komitmen Organisasi terhadap Loyalitas Kinerja Karyawan (Studi pada Bidang Manufaktur PT Rudy Soetadi). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, IV No II, 138.
- Ramadhan, N., & Sembiring, J. (2014). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Di Human Capital Center PT. Telekomunikasi

Indonesia, Tbk. *Jurnal Manajemen Indonesia*.

Ramadhanti, L. A. (2019). Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Ekonomi*.

Restu Nurmala Ratnaningtyas. (2017). *Hubungan Kualitas Komunikasi Dan Tingkat Kebahagiaan Individu Dewasa Muda Yang Menjalani Pacaran Jarak Jauh*.

Rustono, A., & Akbary, M. F. (2015). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Dana Pensiun (Dapen) Telkom Bandung. *Jurnal EProceeding of Management*.

Satrio Eko Nugroho, I. R. (2021). Pengaruh Keterlibatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Voice Behaviour Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*.

Sunia Resikawanti Maharani Putri. (2018). Hubungan Antara Kebersyukuran Dan Keterlibatan Kerja Karyawan. *Jurnal Psikologi Islami*.

Surijadi, H. (2020). Dampak Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis*.

Suseno, D. C. & M. N. (2015). Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Teamwork Pada Group Band Musik. *Jurnal Intervensi Psikologi*.

Titien, T. (2016). Penyusunan dan Pengembangan Alat Ukur Employee Engagement. *Jurnal Penelitian Psikologi*.

Wahyu Putri Agustin. (2020). Pengaruh Keterlibatan Karyawan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ekonomi*.

Yudiani, E. (2017). Work Engagement Karyawan PT. Bukit Asam Persero Ditinjau Dari Spiritualitas. *Jurnal Psikologi Islami*.

Website:

Aeni, S. N. (2022). *Memahami Pengertian Implementasi, Tujuan, Faktor, dan Contohnya*. Diakses pada tanggal 20 Desember 2023. <https://katadata.co.id/lifestyle/edukasi/6243accfd3afb/memahami-pengertian-implementasi-tujuan-faktor-dan-contohnya>

Novi V. (2021). *Pengertian Komunikasi Organisasi: Fungsi, Teori, Jenis dan Manfaat*. Diakses pada 02 Januari 2024

<https://www.gramedia.com/literasi/komunikasi-organisasi/>

Priskila. (2023). *Loyalitas Karyawan: Aspek, Ciri, Faktor dan Cara Membangun*. Diakses pada 20 Januari 2024

<https://www.tambahpinter.com/loyalitas-karyawan/>

Ratih Prihatina. (2023). *Employee Engagement, Ketika Karyawan Merasa “Terikat Dengan Senang Hati” Pada Perusahaan*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Diakses pada 10 Agustus 2024

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-pekalongan/baca-artikel/16384/Employee-Engagement-Ketika-Karyawan-Merasa-Terikat-Dengan-Senang-Hati-Pada-Perusahaan.html>

Riadi, M. (2022). *Komunikasi Organisasi - Fungsi, Aspek, Jenis dan Hambatan*. Diakses pada 02 Januari 2024.

<https://www.kajianpustaka.com/2022/03/komunikasi-organisasi.html>

Zamhari, S. K. I. (2016). *Definisi Komunikasi Organisasi Terlengkap beserta Contoh Studi Kasusnya*. Diakses pada 29 Desember 2023.

<https://www.academicindonesia.com/komunikasi-organisasi>