KOMUNIKASI INTERNAL DALAM PENANGANAN KASUS PENGGELAPAN KENDARAAN (Studi Lembaga Bantuan Hukum Kesatuan Komando Pembela Merah Putih)

SKRIPSI

GANDHI THEO MULA SAGALA

202110415219



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

KOMUNIKASI INTERNAL DALAM PENANGANAN KASUS PENGGELAPAN KENDARAAN (Studi Lembaga Bantuan Hukum Kesatuan Komando Pembela Merah Putih)

SKRIPSI

GANDHI THEO MULA SAGALA

202110415219

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBINGBING

Judul Skripsi	: Komunikasi Internal Dalam Penanganan Kasus Penggelapan Kendaraan (Studi Di Lembaga Bantuan Hukum Kesatuan Komando Pembela Merah Putih)
Nama Mahasiswa	: Gandhi Theo Mula Sagala
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202110415219
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Sidang Skripsi	: 21 Juli 2025

Jakarta, 28, Juli 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing

Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom

NIDN. 322038901

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	: Komunikasi Internal Dalam Penanganan Kasus Penggelapan Kendaraan (Studi Di Lembaga Bantuan Hukum Kesatuan Komando Pembela Merah Putih)
Nama Mahasiswa	: Gandhi Theo Mula Sagala
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202110415219
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Sidang Skripsi	: 21 Juli 2025

Jakarta, 28 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji	: Dr. Dwinarko, M.M., M.H NIDN. 0312026604	.....
Penguji	: Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom NIDN. 0322038901	.....
Sekretaris Penguji	: Prasojo, S.Sos., M.Si NIDN. 0309108405	.....

MENGETAHUI

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si.	Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D
NIP. 2203551	NIP. 1908425

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Komunikasi Internal Dalam Penanganan Kasus Penggelapan Kendaraan Studi Lembaga Bantuan Hukum Kesatuan Komando Pembela Merah Putih.

Penelitian ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain, kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dicantumkan secara jelas dan sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 28 Juli 2025

Yang mebuat pernyataan,



Gandhi Theo Mula Sagala

NPM. 202110415219

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Gandhi Theo Mula Sagala. 202110415215. Komunikasi Interpersonal Dalam Penanganan Kasus Penggelapan Kendaraan (Studi Lembaga Bantuan Hukum Kesatuan Komando Pembela Merah Putih)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta mendeskripsikan secara mendalam bagaimana komunikasi internal yang diterapkan oleh Lembaga Bantuan Hukum Kesatuan Komando Pembela Merah Putih dalam penanganan kasus penggelapan kendaraan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk mengetahui serta mendeskripsikan secara mendalam bagaimana komunikasi internal yang diterapkan oleh Lembaga Bantuan Hukum Kesatuan Komando Pembela Merah Putih dalam penanganan kasus penggelapan kendaraan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur komunikasi yang jelas, penggunaan teknologi modern, dan komunikasi dua arah antara tim dan klien menjadi faktor kunci dalam efektivitas penanganan kasus. Alur informasi yang lancar memungkinkan setiap anggota tim memahami langkah hukum yang harus diambil. Komunikasi yang empatik juga memperkuat kepercayaan dan keterlibatan klien dalam proses hukum. Selain itu, penggunaan aplikasi pesan instan dan perangkat lunak manajemen proyek mempercepat pembaruan informasi dan pengambilan keputusan. Rapat rutin juga menjadi forum penting untuk mengevaluasi strategi, membahas perkembangan kasus, serta berbagi pengalaman. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi studi-studi lain yang membahas peran komunikasi internal dalam lembaga bantuan hukum.

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Bantuan Hukum, Hubungan Klien

ABSTRACT

Gandhi Theo Mula Sagala. 202110415215. Interpersonal Communication in Handling Vehicle Embezzlement Cases (Study at the Legal Aid Institute of Kesatuan Komando Pembela Merah Putih)

This study aims to explore and describe in depth how internal communication is implemented by the Legal Aid Institute of Kesatuan Komando Pembela Merah Putih in handling vehicle embezzlement cases. This research uses a qualitative approach with a descriptive method to analyze how internal communication is applied within the institution. The results show that a clear communication structure, the use of modern technology, and two-way communication between the team and clients are key factors in the effectiveness of case handling. A smooth flow of information enables each team member to understand the legal steps that need to be taken. Empathetic communication also strengthens trust and client engagement in the legal process. In addition, the use of instant messaging applications and project management software accelerates information updates and decision-making. Regular meetings also serve as important forums for evaluating strategies, discussing case developments, and sharing experiences. This research is also expected to serve as a reference for future studies discussing the role of internal communication in legal aid institutions.

Keywords: Internal Communication, Legal Aid, Client Relations

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Maksud dan tujuan dari penulisan ini adalah untuk melihat bagaimana proses komunikasi internal dalam Lembaga bantuan hukum, sehingga dapat menangani kasus penggelapan kendaraan. Sehingga tersusun penulisan ini yang berjudul "Komunikasi Internal Dalam Penanganan Kasus Penggelapan Kendaraan (Studi Lembaga Bantuan Hukum Kesatuan Komando Pembela Merah Putih)". Tentunya penulisan ini tidak akan tersusun dengan baik tanpa adanya dukungan dan doa dari pihak-pihak yang terlibat. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan rasa syukur kepada Tuhan YME., terima kasih kepada orang tua, dan juga kepada orang-orang yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan segala dukungan kepada penulis. Selanjutnya penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim., (Honoris Causa) Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dra Truly Wangsalegawa, M.A, M.Ed, Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.I.Kom. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan evaluasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini tanpa lelah. Terima kasih atas segala ilmu dan motivasi yang telah diberikan.
5. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dipindai dengan CamScanner

Komunikasi Internal.., Gandhi Theo Mula Sagala, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

6. Kedua orang tua yang sangat saya cintai, Ibu Rohana Rismauli dan Bapak Banuara Sagala, serta seluruh keluarga yang senantiasa mendo'akan, mendukung, dan memberikan motivasi kepada penulis hingga saat ini.

7. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh staf akademik yang telah berperan penting dalam membantu penulis membuat skripsi ini.

8. Kepada Alfian Pujo Hertanto Serta Teman-teman Fikom yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih telah menjadi teman yang selalu memberi bantuan, saran, dan dukungan untuk penulis, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri saya dan orang lain. Tak lupa juga kritik dan saran yang membangun penulis butuhkan dalam penulisan ini. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Semoga tulisan ini bisa lebih bermanfaat dan mendorong kita semua untuk melakukan penulisan yang lebih baik dalam bidang Ilmu Komunikasi di masa yang akan datang.

Jakarta, 28 Juli 2025

Gandhi Theo Mula Sagala

Dipindai dengan CamScanner

Komunikasi Internal.., Gandhi Theo Mula Sagala, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBINGBING ..... **ii**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

ABSTRACT ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Fokus Penelitian 8
1.3 Pertanyaan Penelitian 8
1.4 Tujuan Penelitian 9
1.5 Manfaat Penelitian 9
1.5.1 Manfaat Akademis 9
1.5.2 Manfaat Praktis 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **10**

2.1 Penelitian Terdahulu 10
2.2 Kerangka Konsep 23
2.2.1 Komunikasi Internal 23
2.2.2 Jenis Aliran Komunikasi Internal 24
2.2.3 Lembaga Bantuan Hukum 35
2.3 Kerangka Pemikiran 40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN **42**

3.1 Pendekatan Penelitian 42

Komunikasi Internal.., Gandhi Theo Mula Sagala, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

3.2 Desain Penelitian 42
3.3 Subyek dan Objek Penelitian 43
3.3.1 Subyek Penelitian 43
3.3.2 Objek Penelitian 43
3.3.3 Informan Penelitian 44
3.4 Teknik Pengumpulan Data 45
3.4.1 Wawancara Mendalam 45
3.4.2 Observasi 45
3.4.3 Dokumentasi 46
3.5 Teknik Analisis Data 46
3.5.1 Pengumpulan Data 47
3.5.2 Reduksi Data 47
3.5.3 Penyajian Data 47
3.5.4 Verivikasi (Penarikan Kesimpulan) 48
3.6 Keabsahan Data/Triangulasi 48
3.7 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Penelitian 49
3.7.1 Waktu Penelitian 49
3.7.2 Tempat Penelitian 49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 51
4.1 Hasil Penelitian 51
4.1.1 Sejarah Lembaga 51
4.1.2 Peran Informan dalam Penanganan Kasus 55
4.1.3 Interaksi dengan Klien 58
4.1.4 Penanganan Kasus 60
4.1.5 Tantangan dalam Penanganan Kasus 62
4.1.6 Upaya Penanganan Kasus Penggelapan Kendaraan oleh LBH KKPMP 64
4.2 Pembahasan 65
4.2.1 Komunikasi Internal dalam Penanganangan Kasus Penggelapan Kendaraan 65
4.2.2 Komunikasi Ke Atas (Upward Communication) 68
4.2.3 Komunikasi Ke Bawah (Downward Communication) 71
4.2.4 Komunikasi Vertikal (Vertical Communication) 73
4.2.5 Komunikasi Horizontal (Horizontal Communication) 75

Komunikasi Internal.., Gandhi Theo Mula Sagala, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN **81**

5.1 Kesimpulan 81

5.2 Saran 83

DAFTAR PUSTAKA **85**

LAMPIRAN **96**

Komunikasi Internal.., Gandhi Theo Mula Sagala, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Struktur LBH KKPMP…….4

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu……..12

Tabel 3.1 Kriteria Informa…….33

Tabel 3.2 Perencanaan Penelitian……..38

Komunikasi Internal.., Gandhi Theo Mula Sagala, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi LBH KKPMP Markas Daerah Kab. Bekasi.3

Gambar 1.2 Situasi LBH KKPMP……...5

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran……...29

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi ……...54

Gambar 4. 2 Struktur komunikasi ke atas dalam LBH KKPMP……69

Gambar 4. 3 Struktur komunikasi ke bawah dalam LBH KKPMP……...71

Gambar 4. 4 Struktur Komunikasi Vertikal……...74

Gambar 4. 5 Bagan Komunikasi Horizontal (Horizontal Communication)...76

Komunikasi Internal.., Gandhi Theo Mula Sagala, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Biodata Mahasiswa

Lampiran II. Pedoman Wawancara

Lampiran III. Transkrip Wawancara

Lampiran IV. Reduksi Data Wawancara

Lampiran V. Pedoman Observasi

Lampiran VI. Dokumentasi

Lampiran VII. Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran VIII. Kartu Perbaikan Skripsi