KOMUNIKASI ORGANISASI PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM MENUMBUHKAN LOYALITAS DI PT. GUNTUR MANDIRI PRATAMA (GMP)

SKRIPSI

Oleh:
Inez Sandra Oktaviani
202110415173

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025

KOMUNIKASI ORGANISASI PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM MENUMBUHKAN LOYALITAS DI PT. GUNTUR MANDIRI PRATAMA (GMP)

SKRIPSI

Oleh:
Inez Sandra Oktaviani
202110415173

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025

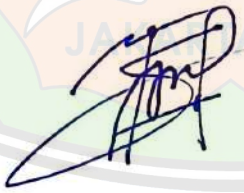
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	: Komunikasi Organisasi Pimpinan dan Karyawan Dalam Menumbuhkan Loyalitas di PT. Guntur Mandiri Pratama (GMP)
Nama Mahasiswa	: Inez Sandra Oktaviani
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202110415173
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 21 Juli 2025

Jakarta, 28 Juli 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing



Tabrani Sjafrizal, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0306046603

Komunikasi Organisasi.., Inez Sandra Oktaviani, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	:	Komunikasi Organisasi Pimpinan dan Karyawan Dalam Menumbuhkan Loyalitas di PT. Guntur Mandiri Pratama (GMP)
Nama Mahasiswa	:	Inez Sandra Oktaviani
Nomor Pokok Mahasiswa	:	202110415173
Program Studi/Fakultas	:	Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Sidang Skripsi	:	21 Juli 2025

Jakarta, 28 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji	:	Hani Astuti, S.Sos., M.I.Kom NIDN. 0319048601	.....
Penguji	:	Tabrani Sjafrizal, S.Sos., M.I.Kom NIDN. 0306046603	.....
Sekretaris Penguji	:	Pagi Muhamad, S.I.Kom., M.I.Kom NIDN. 0310038403	.....

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

Komunikasi Organisasi.., Inez Sandra Oktaviani, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025
PDF Scanner ACE Scanner

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul "Komunikasi Organisasi Pimpinan dan Karyawan Dalam Menumbuhkan Loyalitas di PT. Guntur Mandiri Pratama (GMP)" ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain. Kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas 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.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan di foto copy melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakawan 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 Membuat Pernyataan,



Inez Sandra Oktaviani

202110415173

Komunikasi Organisasi.., Inez Sandra Oktaviani, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

PDF Scanner ACE Scanner

ABSTRAK

Inez Sandra Oktaviani 202110415173. Komunikasi Organisasi Pimpinan dan Karyawan Dalam Menumbuhkan Loyalitas di PT. Guntur Mandiri Pratama

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan berperan dalam menumbuhkan loyalitas karyawan di PT. Guntur Mandiri Pratama. Fokus utama dalam penelitian ini adalah komunikasi organisasi saluran komunikasi formal dan informal, serta keterkaitannya dengan indikator loyalitas karyawan, meliputi: keberadaan karyawan, keteribatan karyawan, dan kebanggaan karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari satu key informan (pimpinan perusahaan) dan empat orang karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa saluran komunikasi formal, yang dilakukan melalui rapat rutin, *email*, dan notulen, mampu menciptakan kejelasan informasi, arah kerja yang terstruktur, dan meningkatkan kepatuhan serta rasa tanggung jawab karyawan. Sementara itu, komunikasi informal yang terbangun melalui interaksi santai dan kunjungan lapangan mendorong keterbukaan, keakraban, dan rasa saling percaya antara pimpinan dan karyawan. Hal ini berdampak langsung pada loyalitas karyawan dalam bentuk semangat kerja, rasa bangga, keinginan untuk bertahan, dan kemauan memberikan kontribusi terbaik bagi perusahaan.

Kata kunci: komunikasi organisasi, komunikasi formal, komunikasi informal, loyalitas karyawan, pimpinan dan karyawan

ABSTRACT

Inez Sandra Oktaviani 202110415173. *Organizational Communication of Leaders and Employees in Growing Loyalty at PT. Guntur Mandiri Pratama*

This study aims to determine how organizational communication between leaders and employees contributes to fostering employee loyalty at PT. Guntur Mandiri Pratama. The primary focus of this study is organizational communication, including formal and informal channels, and their relationship to employee loyalty indicators, including employee presence, employee engagement, and employee pride. This study used a descriptive qualitative approach with data collection techniques including in-depth interviews, observation, and documentation. Informants consisted of one key informant (company leader) and four employees. The results indicate that formal communication channels, conducted through regular meetings, emails, and minutes, create clear information, structured work directions, and increase employee compliance and responsibility. Meanwhile, informal communication, established through casual interactions and field visits, fosters openness, familiarity, and mutual trust between leaders and employees. This has a direct impact on employee loyalty in the form of work enthusiasm, pride, a desire to stay, and a willingness to contribute to the company.

Keywords: *organizational communication, formal communication, informal communication, employee loyalty, leaders and employees*

Komunikasi Organisasi.., Inez Sandra Oktaviani, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan nikmat sehat dan panjang umur, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan mengikuti sidang kesarjanaan di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Secara spesial penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Ai Surijal dan Mamah Enah Kunaenah atas dukungan, semangat, doa, serta kasih sayang yang diberikan selama ini. Terima kasih atas segala hal yang telah diberikan kepada penulis. Terima kasih telah selalu mengusahakan apa pun untuk penulis terlebih selama satu tahun ke belakang. Penulis bisa sampai di titik ini, dan mendapatkan gelar karena doa yang telah dipanjatkan oleh kedua orang tua penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. 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.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Dr. Sigit Surahman, S.Sn., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik atas nasehat, dan semangatnya sejak awal masuk perkuliahan hingga akhir.
5. Bapak Tabrani Sjafrizal, S.Sos., M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan waktu, mengarahkan, memberi masukan, dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Ibu Hani Astuti, S. Sos., M.I.Kom selaku Ketua Penguji dan Bapak Pagi Muhammad, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Sekretaris Penguji yang telah memberikan masukan dan saran untuk skripsi penulis.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu.

Komunikasi Organisasi.., Inez Sandra Oktaviani, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

8. dr. M. Taufiq, Sp. OT (K) *Hip & Knee*, terima kasih telah membantu penulis selama masa pemulihan. Dukungan serta semangat yang selalu dokter sampaikan setiap kontrol membuat penulis terharu. Penulis sangat senang saat berkomunikasi dengan dokter karena saat sesi kontrol berlangsung, ruangan dipenuhi canda dan tawa yang dokter lontarkan. Terima kasih telah menetapkan tanggal 3 April 2024 sebagai hari tindakan, kini penulis sudah bisa berjalan kembali tanpa merasakan sakit.
9. Fisioterapis Primaya Bekasi Utara dan Bekasi Barat yang selalu mendengarkan cerita-cerita penulis, baik sebelum maupun setelah operasi. Walau sangat menyakitkan, tetapi terapi merupakan kegiatan yang sangat penulis nantikan karena dapat bercerita dan bertemu dengan para terapis yang ceria. Terima kasih atas latihan dan semangat yang diberikan. Merekalah yang turut menyertai penulis menuju kesembuhan.
10. Teman-teman penulis yang tergabung di grup "Cie Sarjana Muda", terima kasih atas bantuan, diskusi dan waktu yang telah diberikan selama berkuliah. Di saat penulis kehilangan semangat, kalian selalu berada di sisi penulis. Tidak pernah sekali pun kalian meninggalkan penulis dalam keadaan apa pun.
11. Tak lupa juga penulis menyampaikan rasa terima kasih untuk diri sendiri, Inez Sandra Oktaviani, karena telah bertahan melewati masa-masa yang sulit. Terima kasih sudah berani melangkah ke depan dengan penuh keyakinan. Kehilangan semangat memang sangat mengganggu, namun penulis bisa bangkit kembali atas dukungan dari orang-orang tersayang.
12. Terima kasih kepada PT. Guntur Mandiri Pratama yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di perusahaan ini.

Jakarta, 28 Juli 2025

Penulis,



Inez Sandra Oktaviani

202110415173

Komunikasi Organisasi.., Inez Sandra Oktaviani, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR BAGAN ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Fokus Penelitian 5
1.3 Pertanyaan Penelitian 5
1.4 Tujuan Penelitian 5
1.5 Manfaat Penelitian 5
1.5.1 Manfaat Teoritis 5
1.5.2 Manfaat Praktis 6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **7**
2.1 Penelitian Terdahulu 7
2.2 Tinjauan Konseptual 11
2.2.1 Komunikasi 11
2.2.1.1 Komunikasi Organisasi 12
2.2.2 Loyalitas 17
2.2.3 Pimpinan 19
2.3 Kerangka Berpikir 22

Komunikasi Organisasi.., Inez Sandra Oktaviani, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

BAB III METODE PENELITIAN 24
3.1 Pendekatan Penelitian 24
3.2 Desain Penelitian.....25
3.3 Subjek dan Objek Penelitian 26
3.4 *Key Informan* dan Informan 26
3.5 Teknik Pengumpulan Data 27
3.6 Teknik Analisis Data 28
3.7 Keabsahan Data.....28
3.8 Tempat dan Waktu Penelitian.....29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 31
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....31
4.1.1 Profil PT. Guntur Mandiri Pratama 31
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 31
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan 32
4.1.4 Profil Informan..... 32
4.2 Hasil Penelitian 33
4.2.1 Hasil Wawancara Mengenai Saluran Komunikasi Formal 33
4.2.2. Hasil Wawancara Mengenai Saluran Komunikasi Informal 41
4.3 Hasil Pembahasan 49
4.3.1 Analisa Hasil Kesimpulan Wawancara Komunikasi Organisasi Saluran Komunikasi Formal 49
4.3.2 Analisa Hasil Kesimpulan Wawancara Komunikasi Organisasi Saluran Komunikasi Informal..... 53
BAB V PENUTUP..... 57
5.1 Kesimpulan 57
5.2 Saran.....58
5.2.1 Saran Teoritis..... 58
5.2.2 Saran Praktis 58
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

Komunikasi Organisasi.., Inez Sandra Oktaviani, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....7
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....26
Tabel 3.2 Waktu Penelitian.....29

Komunikasi Organisasi.., Inez Sandra Oktaviani, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Jumlah Work Order (WO) di Tahun 2024 2
Gambar 4.1 Logo PT. Guntur Mandiri Pratama 31
Gambar 4.2 Notulen Hasil Rapat 50
Gambar 4.3 Rapat Mingguan 51
Gambar 4.4 Tangkapan Layar Undangan Rapat 55

Komunikasi Organisasi.., Inez Sandra Oktaviani, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir.....22
Bagan 4.1 Struktur Organisasi 32

Komunikasi Organisasi.., Inez Sandra Oktaviani, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata Peneliti

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

Lampiran 3. Pedoman Wawancara

Lampiran 4. Pedoman Observasi dan Tabel Hasil Observasi

Lampiran 5. Transkrip Wawancara

Lampiran 6. Reduksi Data

Lampiran 7. Dokumentasi Foto

Lampiran 8. Kartu Bimbingan

Lampiran 9. Form Perbaikan

Komunikasi Organisasi.., Inez Sandra Oktaviani, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025