

**IMPLEMENTASI PERENCANAAN KOMUNIKASI
INTERNAL DALAM MEMBENTUK *EMPLOYEE AWARENESS*
PADA PERUBAHAN POLIS NASABAH
PT ASURANSI JIWA KRESNA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**



**CINDY MONICA ARINDA
1161003195**


**Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi
Universitas Bakrie
Jakarta 2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Cindy Monica Arinda

NIM : 1161003195

Tanda Tangan: ()

Tanggal: 4 September 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:


Nama : Cindy Monica Arinda
NIM : 1161003195
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Tugas Akhir : Implementasi Perencanaan Komunikasi Internal
Dalam Membentuk *Employee Awareness* Pada
Perubahan Polis Nasabah PT. Asuransi Jiwa
Kresna

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Mochammad Kresna Noer, M. Si. ()

Penguji 1 : Mirana Hanathasia, S. Sos., MMediaPrac. ()

Penguji 2 : Hifni Alifahmi, M. Si., Dr. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 4 September 2020

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cindy Monica Arinda
NIM : 1161003195
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Karya Tugas Akhir : Skripsi

menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Implementasi Perencanaan Komunikasi Internal Dalam Membentuk Employee Awareness Pada Perubahan Polis Nasabah PT. Asuransi Jiwa Kresna**. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/format kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jakarta

Pada tanggal 4 September 2020

Yang menyatakan,



(Cindy Monica Arinda)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “**Implementasi Perencanaan Komunikasi Internal Dalam Membentuk *Employee Awareness* Pada Perubahan Polis Nasabah PT. Asuransi Jiwa Kresna**” dengan baik dan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar S1 Sarjana Ilmu Komunikasi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan melaksanakan penelitian ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materiil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, memberikan saran, dan arahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Kedua orang tua, ayahanda tercinta Arifin Effendi dan ibunda tersayang Nuraida yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil serta doa yang tiada henti- hentinya kepada penulis.
2. Kak Arin, kakak kandung tersayang yang telah memberikan banyak dukungan baik moril maupun materiil.
3. Segenap keluarga besar yang telah berdoa, menyemangati dan membantu penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Bapak Dr. Mochammad Kresna Noer, M. Si. selaku pembimbing Skripsi penulis yang telah membimbing dengan sabar, peduli, dan memberikan solusi kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
5. Ibu Mirana Hanathasia, MMEDIAPrac selaku penguji sidang yang telah memberikan masukan dan bimbingannya dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Bapak Dr. Hifni Alifahmi, M. Si. selaku penguji sidang yang telah memberikan masukan dan bimbingannya dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Ibu Dr. Suharyanti, M.S.M selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan dorongan dan bimbingan kepada penulis.

8. Narasumber yang telah membantu, yaitu Bapak Zulkarnaen, Bapak Saut Mardohar Sinaga, dan Geofanny Tri Wibowo serta Ibu Diana Soebrata.
9. Seluruh teman-teman angkatan 2016, terutama jurusan Public Relations, Marketing, dan Jurnalistik yang selalu mengisi hari-hari.
10. Seluruh *staff* dan karyawan Universitas Bakrie yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
11. Novelin, Sahabat yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam Tugas Akhir.
12. Aldi, Suami yang senantiasa memberikan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir.
13. Teman-teman kesayangan Saya yaitu, Rona, Difa, Oza, Dina, Cahaya, Celine, dan Lulu yang selalu mengisi hari-hari di Kampus, membantu penulis jika dalam kesulitan, dan memberikan semangat kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, segala bentuk saran dan masukan bahkan kritik dapat disampaikan kepada penulis.

Jakarta, Juli 2020



Cindy Monica Arinda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi perencanaan komunikasi internal dan keterkaitan media internal terkait *employee awareness* mengenai *product knowledge* dan dilatarbelakangi oleh sebuah fenomena permasalahan yang di alami oleh PT. Asuransi Jiwa Kresna pada divisi *policy owner service* mengenai perubahan polis nasabah dalam pemahaman, pengetahuan dan keterampilan mengolah informasi. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *Public Relations*, komunikasi internal, tujuan komunikasi internal, media komunikasi internal, perencanaan *Public Relations*, *employee awareness*, dan polis. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara dan studi kepustakaan serta dikuatkan dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi perencanaan komunikasi internal dalam membentuk *employee awareness* pada perubahan polis nasabah PT. Asuransi Jiwa Kresna belum optimal sehingga memberikan program pelatihan dan penggunaan media internal guna mendukung *employee awareness*. Maka, program yang sudah ada dapat dijalankan secara berkala dengan mempertimbangkan setiap masukan, tetap memberikan pelatihan mengenai pemahaman produk, dan memberikan suatu inovasi program, serta meningkatkan kualitas Manajer terkait *product knowledge* perusahaan sehingga dapat menghasilkan mutu kinerja karyawan yang bagus agar *employee awareness* mengalami perubahan yang efektif.

Kata kunci: komunikasi internal, *public relations*, *employee awareness*, PT. Asuransi Jiwa Kresna

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of internal communication planning and the relationship between internal media related to employee awareness regarding product knowledge. The background of a problem phenomenon experienced by PT. Kresna Life Insurance in the policy owner service division regarding customer policy changes in understanding, knowledge and information processing skills. The concepts in this research are Public Relations, internal communication, internal communication purposes, internal communication media, Public Relations planning, employee awareness, and policies. This study used a qualitative descriptive method with interview data collection techniques, literature study and strengthened by source triangulation. The results showed that the implementation of internal communication planning in forming employee awareness on changes in customer policies of PT. Kresna Life Insurance is not yet optimal, so it provides training programs and uses internal media to support employee awareness. Thus, existing programs can be run periodically by considering every input, continue to provide training on product understanding, and provide an innovative program, as well as improve the quality of managers related to company product knowledge so that they can produce good quality employee performance. So, employee awareness experiences changes are effective.

Keywords: *internal communication, public relations, employee awareness, PT. Kresna Life Insurance*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	5
2.1 Tinjauan terkait penelitian sebelumnya	5
2.2 Tinjauan pustaka terkait kerangka pemikiran	14
2.2.1 <i>Public Relations</i>	14
2.2.2 Komunikasi Internal	14
2.2.3 Perencanaan Internal <i>Public Relations</i>	32
2.2.4 <i>Employee Awareness</i>	34
2.2.5 Polis	36
2.3 Kerangka Pemikiran	37
BAB III METODELOGI PENELITIAN	39
3.1 Metode Penelitian	39
3.2 Objek Penelitian	41
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	41
3.4 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep.....	44

3.5	Teknik Analisis Data	47
3.6	Teknik Pengujian Keabsahan Data.....	48
3.7	Keterbatasan Penelitian.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
4.1.1	PT. Asuransi Jiwa Kresna	50
4.2	Hasil Penelitian.....	56
4.2.1	Deskripsi Data Hasil Wawancara	56
4.3	Pembahasan.....	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		72
5.1	Simpulan	72
5.2	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN		77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Sebelumnya	9
Tabel 2. <i>Key Informan</i> dan <i>Informan</i> terkait implementasi perencanaan komunikasi internal dalam membentuk <i>awareness</i> karyawan pada perubahan polis nasabah di PT. Asuransi Jiwa Kresna	43
Tabel 3. Operasionalisasi Konsep.....	46
Tabel 4. Divisi-divisi PT. Asuransi Jiwa Kresna.....	51

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Perencanaan Internal Public Relations	34
Bagan 2. Kerangka Pemikiran	37
Bagan 3. Langkah-Langkah Dalam Proses Penelitian Kualitatif	40
Bagan 4. Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa Kresna.....	54