

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* PADA KOMUNIKASI *INTERNAL*
IPC LOGISTICS DALAM MENCIPTAKAN
IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI
(Studi Kasus: Divisi *Corporate Secretary*)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Ilmu Komunikasi**



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

NOVAYUANITA MARGARETTA

1161003263

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

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

Nama : Novayuanita Margareta

NIM : 1161003263

Tanda Tangan : 

Tanggal : 09 Desember 2022




HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini ditujukan oleh:

Nama : Novayuanita Margareta
NIM : 1161003263
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Peran *Public Relations* Pada Komunikasi *Internal* IPC
Logistics Dalam Menciptakan Iklim Komunikasi
Organisasi (Studi Kasus: Divisi *Corporate Secretary*)

Telah berhasil dipertaruhkan 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 : Dianingtyas M. Putri, S.Sos., M.Si. ()
Penguji I : Hanny Nurahmawati, M.Ikom ()
Penguji II : Ajenk Ningga Citra, S.Sos., M.Si. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 09 Desember 2022

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “Peran *Public Relations* Pada Komunikasi *Internal* IPC Logistics Dalam Menciptakan Iklim Komunikasi Organisasi (studi kasus: Divisi *Corporate secretary*)” dengan kerja keras dan penuh air mata. Penelitian Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya sangat menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan Tuhan Yang Maha Kuasa dan berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Keluarga Penulis

Terima kasih untuk Bapak penulis yang sangat penulis sayangi, yang saat ini sudah berada di Sorga terima kasih untuk setiap dukungan yang telah diberikan dari masa awal mulai kuliah hingga sampai penyusunan Tugas Akhir, terima kasih kepada Mama, Ka Anita, Bang Kevin, Bang Renhat dan Rani atas setiap doa, harapan, semangat dan dukungan yang senantiasa dan tak henti-hentinya diberikan kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir yang harus melewati rintangan berat hingga pada akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

2. Miss Dianingtyas Murtanti Putri, M.Si

Terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada Miss Dian Putri yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan masukan serta bimbingannya terkait penyelesaian skripsi. Miss Dian sebagai pembimbing yang sangat amat baik memberikan harapan dan semangat bagi penulis untuk kembali berjuang hingga tugas akhir ini selesai, terima kasih atas bimbingannya yang tiada henti akan selalu penulis ingat dan kenang. Semoga Miss Dian sehat selalu.

3. Mbak Hanny Nurahmawati, M.Ikom

Terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada Mbak Hanny selaku dosen pembahas dan dosen penguji Tugas Akhir ini, yang sudah meluangkan waktunya dan memberikan dukungan serta saran yang sangat membangun untuk keberlangsungan Tugas Akhir ini hingga penulis dapat memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi, semoga mbak Hanny sehat selalu.

4. Miss Ajenk Ningga Citra, S.Sos., M.Si.

Terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis juga sampaikan kepada Miss Ajenk selaku dosen pembahas dan penguji Tugas Akhir ini, terima kasih telah meluangkan waktunya dan memberikan dukungan serta saran terkait bidang *public relations* untuk keberlangsungan Tugas Akhir ini hingga penulis dapat memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi, semoga Miss Ajenk sehat selalu.

5. Ibu Dra. Suharyanti, M.Sm

Terima kasih penulis sampaikan kepada Ibu Yanti selaku Kepala Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie, terima kasih atas berbagai ilmu dan pengalaman yang diberikan selama masa kuliah penulis di Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie.

6. Dosen Universitas Bakrie dan Staff

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada para dosen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis menimba ilmu di Universitas Bakrie, prodi Ilmu Komunikasi.

7. Pejuang Skripsi

Terima kasih yang mendalam penulis ucapkan kepada Rara atas setiap kebaikan, waktu, motivasi dan dorongan untuk saling mengingatkan dalam penyelesaian tugas akhir ini.

8. Divisi *Corporate secretary* IPC Logistics

Tidak luput peneliti mengungkapkan terima kasih kepada pihak divisi *corporate secretary* atas bimbingan dan kerja sama seluruh staf *corporate secretary* yang telah mewarnai hari-hari penulis selama dimulai dari magang hingga penyusunan tugas akhir. Peneliti juga berterima kasih banyak karena sudah diizinkan untuk mengetahui mulai dari peran yang dijalankan divisi *corporate secretary* hingga pelaksanaan komunikasi *internal* pada perusahaan IPC Logistics.

Jakarta, 09 Desember 2022



Novayuanita Margareta

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novayuanita Margaretta

NIM : 1161003263

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty- Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PERAN *PUBLIC RELATIONS* PADA KOMUNIKASI *INTERNAL* IPC
LOGISTICS DALAM MENCIPTAKAN IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI
(Studi Kasus: Divisi *Corporate Secretary*)”

Beserta perangkat yang ada, dengan hak bebas Noneklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 09 Desember 2022

Yang Menyatakan,



(Novayuanita Margaretta)

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* PADA KOMUNIKASI *INTERNAL*
IPC LOGISTICS DALAM MENCIPTAKAN
IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI
(Studi Kasus: Divisi *Corporate Secretary*)**

NOVAYUANITA MARGARETTA

ABSTRAK

Eksistensi perusahaan dapat diwujudkan melalui *Public Relations* yang berperan sebagai mediator dan fungsi manajemen dalam membentuk dan memelihara komunikasi dengan *stakeholders* eksternal dan *internal*, pada pelaksanaannya diperlukan keseimbangan komunikasi. Komunikasi dibangun dan dirancang dengan tujuan untuk menciptakan hubungan baik terlebih bagi hubungan komunikasi *internal* perusahaan, *internal* merupakan bagian terpenting bagi kehidupan perusahaan dengan adanya komunikasi yang lancar akan tercipta iklim komunikasi organisasi yang baik untuk memotivasi karyawan dalam berkontribusi mewujudkan tujuan perusahaan, sedangkan jika komunikasi tidak tercipta dengan baik akan menghambat proses pencapaian tujuan perusahaan itu sendiri. Analisis penelitian menggunakan konsep PR sebagai fungsi manajemen oleh Rudy Harjanto dalam Syarifuddin dan Suryanto, konsep fungsi komunikasi internal oleh Quible, Zane K, Johnson, Margaret dan Dennis dalam Trihastuti, konsep alur komunikasi oleh R. Wayne Pace dalam Trihastuti, dan konsep enam faktor besar yang mempengaruhi iklim komunikasi organisasi oleh Pace dan Faules dalam Mulyana. Metode penelitian adalah studi kasus, dengan pendekatan kualitatif. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa divisi *Corporate Secretary* berperan sebagai fungsi manajemen dalam pelaksanaan kegiatan komunikasi *stakeholders* eksternal dan *internal*. Namun terlalu berfokus pada komunikasi eksternal perusahaan, sehingga komunikasi *internal* perusahaan hanya sebatas kegiatan seremonial dan tidak adanya kegiatan komunikasi yang dilakukan secara rutin untuk *bonding* bagi *internal* perusahaan. Komunikasi yang tercipta pada *internal* dari divisi *corporate secretary* itu sendiri juga tidak berjalan dan tercipta dengan baik, tidak adanya keharmonisan komunikasi bagi pimpinan divisi *corporate secretary* dengan beberapa anggotanya sehingga sulit merealisasikan ide, gagasan dan pendapat dalam berkontribusi untuk mewujudkan tujuan bagi perusahaan.

Kata Kunci: Peran PR, *Corporate Secretary*, Komunikasi *Internal*, Iklim Komunikasi Organisasi, Peran Pimpinan PR

**THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS IN IPC LOGISTICS INTERNAL
COMMUNICATION TO CREAT ORGANIZATIONAL
CLIMATE COMMUNICATION
(Case Study: Corporate Secretary Division)**

NOVAYUANITA MARGARETTA

ABSTRACT

The existence of the company can be realized through Public Relations which acts as a mediator and management function in forming and maintaining communication with external and internal stakeholders, in practice it requires a balance of communication. Communication is built and designed to create good relations, especially for the company's internal communication relations, internal is the most important part of company life with smooth communication a good organizational climate communication will be created to motivate employees to contribute to realizing company goals, whereas if communication is not created properly will hinder the process of achieving the goals of the company itself. The research analysis uses the PR concept as a management function by Rudy Harjanto in Syarifuddin and Suryanto, the concept of internal communication function by Quible, Zane K, Johnson, Margaret and Dennis in Trihastuti, the concept of communication flow by R. Wayne Pace in Trihastuti, and the concept of six big factors which affect the organizational communication climate by Pace and Faules in Mulyana. The research method is a case study, with a qualitative approach. The results of the discussion show that the Corporate Secretary division plays a role as a management function in implementing external and internal stakeholder communication activities. However, it is too focused on the company's external communication, so the company's internal communication is only limited to ceremonial activities and there are no routine communication activities for bonding for the company's internals. Communication that is created internally by the corporate secretary division itself also does not work and is created properly, there is no harmonious communication between the head of the corporate secretary division with some of its members making it difficult to realize ideas in contributing to realizing goals for the company.

Keywords: *The Role of PR, Corporate Secretary, Internal Communication, Organizational Climate Communication, Role of PR Leaders*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	14
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.1.1 <i>Public Relations</i> (PR)	15
2.1.2 Komunikasi <i>Internal</i>	20
2.1.3 Komunikasi Organisasi	25
2.1.4 Iklim Komunikasi Organisasi	27
2.2 Tinjauan Pustaka Penelitian Sebelumnya	28
2.3 Kerangka Pemikiran	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1 Metode Penelitian	49
3.2 Objek dan Subjek Penelitian	50
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	51
3.3.1 Sumber Data	51

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	52
3.4 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep	57
3.5 Teknik Analisis Data	60
3.6 Teknik Pengujian Keabsahan Data	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63
4.1.1 Profil IPC Logistics.....	63
4.1.2 Visi dan Misi IPC Logistics.....	65
4.1.3 Logo IPC Logistics.....	65
4.1.4 Struktur Organisasi IPC Logistics.....	66
4.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	68
4.3 Penyajian Data	76
4.3.1 Peran <i>Public Relations</i> Dijalankan Divisi <i>Corporate Secretary</i>	76
4.3.2 Komunikasi <i>Internal</i>	93
4.3.3 Iklim Komunikasi Organisasi	115
4.4 Pembahasan	128
4.4.1 Peran <i>Public Relations</i>	128
4.4.2 Komunikasi <i>Internal</i>	146
4.4.3 Iklim Komunikasi Organisasi	181
4.5 Novelty (Kebaruan)	206
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	209
5.1 Simpulan	209
5.2 Kendala dan Keterbatasan	211
5.3 Saran	212
5.3.1 Saran Teoritis	212
5.3.2 Saran Praktis	212
DAFTAR PUSTAKA.....	214
LAMPIRAN	220

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Logo IPC Logistics.....	65
Gambar 4.2 Informan Penelitian	68
Gambar 4.2.1 SM Divisi CS, Iwan Kurniawan.....	69
Gambar 4.2.2 Koord Corcom, Saat Sutantri	70
Gambar 4.2.3 Staf Corcom, Dio Fandi	71
Gambar 4.2.4 Staf Direksi Madya, Anggun Kartika.....	72
Gambar 4.2.5 Koord CGC, Agus Achruddin	73
Gambar 4.2.6 Karyawan, Muhammad Syamsuddin	74
Gambar 4.2.7 Karyawan, Rezza Fardhany.....	75
Gambar 4.2.8 Triangulator, Andriani Ganeswari.....	76
Gambar 4.3.1.1a Rapat Komunsaris dan Direksi	82
Gambar 4.3.1.1a Pengenalan Direksi	82
Gambar 4.3.1.1c Kegiatan Survei Kepuasan Pekerja.....	83
Gambar 4.3.1.1d Sosialisasi Hasil Survei Kepuasan Pekerja	83
Gambar 4.3.1.1e Kegiatan <i>Family Gathering</i>	84
Gambar 4.3.1.1f Kegiatan Seremonial Kemerdekaan RI.....	85
Gambar 4.3.1.1g Bukti <i>annual report</i> tahun 2019 dan 2020	85
Gambar 4.3.1.1h Sosialisasi Visi, Misi, <i>Value</i> , dan Aturan Ketenagakerjaan..	92
Gambar 4.3.1.1i Pemberian Paket Vitamin kepada Karyawan	92
Gambar 4.3.2.1.1a Sosialisasi PSBB.....	95
Gambar 4.3.2.1.1b Media Komunikasi Larangan Gratifikasi	96
Gambar 4.3.2.1.3a Sosialisasi <i>Code of Conduct</i>	107
Gambar 4.3.2.2.1a Contoh Surat Disposisi	110

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Sebelumnya.....	38
Tabel 3.1 Tabel Kriteria Informan.....	54
Tabel 3.2 Tabel Operasionalisasi Konsep.....	57
Tabel 4.2 Tabel Informan Penelitian	68
Tabel 4.3.1.1b Publikasi Kegiatan Internal	79
Tabel 4.3.1.2a Pergantian Direksi	80
Tabel 4.3.3.4 Tabel Publikasi Video Aplikasi inshot	148

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran.....	48
Bagan 4.1.4.a Struktur Organisasi IPC Logistics.....	66
Bagan 4.2 Struktur Organisasi Divisi <i>Corporate Secretary</i>	67