

**PERAN MEDIA INTERNAL “SIMANTAP” DALAM MEMBANGUN  
HUBUNGAN HARMONIS ANTAR PEGAWAI BPJS  
KESEHATAN KANTOR CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**SITI SURYANTI HARAHAH  
1903110115**

**Program Studi Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2023**

## PENGESAHAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera  
Utara oleh:

Nama : Siti Suryanti Harahap  
NPM : 1903110115  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pada hari, tanggal : Kamis, 31 Agustus 2023  
Waktu : Pukul 08.15 WIB s/d Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom

(.....)

PENGUJI II : H.TENERMAN, S.I.Kom, M.I.Kom

(.....)

PENGUJI III : Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos, M.I.Kom

(.....)

### PANITIA PENGUJI

Ketua



Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.SOS., MSP  
ABRAR ADHANI, S.SOS., M.I.KOM

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

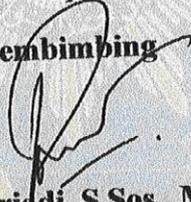
*Bismillahirrahmanirrahim*

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama : Siti Suryanti Harahap  
NPM : 1903110115  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Peran Media Internal "Simantap" Dalam Membangun Hubungan Harmonis Antar Pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Medan

Medan, 21 September 2023

Pembimbing

  
Dr. Ribut Priadi, S.Sos., M.I.Kom  
NIDN : 0120057303

Disetujui Oleh

Ketua Program Studi

  
Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom  
NIDN : 0127048401

Dekan

  
Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP  
NIDN : 0030017402

Unggul |  | Terpercaya

## PERNYATAAN

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Dengan ini saya, Siti Suryanti Harahap, NPM 1903110115, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 4 Oktober 2023

Yang Menyatakan,



**Siti Suryanti Harahap**

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alaminn, puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-nya sehingga skripsi ini dapat tersusun hingga selesai. Salam dan shalawat tercurah kepada Nabi Muhammad Shalallahu alaihiwassalam yang telah membawa kabar tentang ilmu pengetahuan kepada umatnya yang berguna untuk kehidupan yang ada didunia maupun diakhirat nantinya.

Skripsi merupakan syarat wajib untuk menyelesaikan pendidikan sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Penelitian skripsi ini diberi judul **“Peran Media Internal Simantap Dalam Membangun Hubungan Harmonis Antar Pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Medan**, peneliti menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena didalam proses penyelesaiannya tidak sedikit kesulitan dan hambatan dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada banyak pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, Skripsi ini dapat peneliti selesaikan berkat bantuan baik secara moril dan materil kepada peneliti. Lembaran ini sekaligus menjadi media bagi peneliti untuk menyampaikan ucapan terimakasih yang istimewa kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Habibuddin Harahap dan Ibunda Suparni serta kakak peneliti Novi Wahyuni Harahap yang tiada hentinya mendoakan, memberikan dukungan moral maupun materil, serta lantunan doa untuk keberhasilan peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya doa, usaha, bimbingan, dan juga

arahan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof.Dr.Agussani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos, MSP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Abrar Adhani, S.Sos, M.I.Kom selaku Wakil Dekan IFakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Faizal Hamzah Lubis, S.Sos, M.I.Kom selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Ribut Priadi, S.Sos, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang sudah membimbing peneliti dengan sabar mulai dari penyusunan proposal skripsi hingga menjadi sebuah skripsi yang Insyaallah dapat bermanfaat bagi pembaca.
8. Bapak/Ibu Dosen dan Biro Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selalu memberikan masukan kepada peneliti dan membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini
9. Kepada seluruh Pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Medan yang telah bersedia sebagai informan dalam penelitian ini.
10. Seluruh teman kuliah peneliti, Pingka, Delfina, Dita dan Namira yang senantiasa menemani serta memberikan dukungan kepada peneliti dalam proses pembuatan skripsi ini.
11. Dan terimakasih untuk diri saya sendiri untuk tidak menyerah pada tiap masalah yang ada selama proses penulisan skripsi ini.

Bnnnnnnn bn bAkhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat membantu serta bermanfaat bagi peneliti serta pembaca. Peneliti mohon maaf

atas segala kekurangan yang terdapat didalamnya. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari berbagai pihak guna perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan kepada pihak- pihak atas dukungan dari semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Medan, 25 Agustus 2023

Peneliti

Siti Suryanti Harahap  
1903110115

# **Peran Media Internal “Simantap” Dalam Membangun Hubungan Harmonis Antar Pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Medan**

**Siti Suryanti Harahap**  
**1903110115**

## **ABSTRAK**

Media Simantap adalah media informasi internal BPJS Kesehatan untuk membagikan *update* kegiatan seluruh unit kerja BPJS Kesehatan termasuk kantor cabang Medan . Media internal Simantap bertujuan untuk menciptakan komunikasi internal yang kolaboratif dan inovatif antar pegawai atau yang disebut dengan Duta BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran media internal “Simantap” dalam membangun hubungan harmonis antar pegawai BPJS Kesehatan kantor cabang Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan Teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penyimpulan hasil penelitian. Pengguna Simantap bisa mendapatkan berbagai informasi seperti, informasi mengenai perusahaan baik dari kantor pusat maupun kegiatan tiap kantor cabang. Media Simantap juga sebagai ajang untuk berbagi informasi terkini dan menarik, berkreasi, berekspresi, berinovasi serta berkolaborasi. Karena media internal Simantap masih terbilang baru, perannya untuk membangun hubungan kurang optimal. Dan masih banyak diperlukannya perbaikan dari segi pengelolaan maupun website medianya itu sendiri.

**Kata Kunci : Public Relations, Media Internal, pegawai, Harmonis**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	5
<b>1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian</b> .....	5
1. <b>Tujuan Penelitian</b> .....	5
2. <b>Manfaat Penelitian</b> .....	5
<b>1.4 Sistematika Penulisan</b> .....	6
BAB II.....	7
URAIAN TEORITIS .....	7
<b>2.1 Pengertian Public Relations</b> .....	7
<b>2.2 Peran dan Kegiatan PR</b> .....	8
<b>2.3 Fungsi Public Relations</b> .....	10
<b>2.4 Khalayak Public Relation</b> .....	12
<b>2.5 Human Relations</b> .....	14
<b>2.6 Public Relations di Era Digital</b> .....	15
<b>2.7 Media Public Relations</b> .....	16
<b>2.8 Peran Media Internal</b> .....	19
<b>2.9 Hubungan Harmonis Antar Pegawai</b> .....	22
BAB III.....	24

METODE PENELITIAN.....	24
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>24</b>
<b>3.2 Kerangka konsep .....</b>	<b>25</b>
<b>3.3 Kategorisasi Penelitian.....</b>	<b>26</b>
<b>3.4 Informan atau Narasumber.....</b>	<b>26</b>
<b>3.5 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>28</b>
<b>3.6 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>29</b>
<b>3.7 lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>31</b>
BAB IV .....	32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
<b>4.1 Hasil .....</b>	<b>32</b>
<b>4.1.1 Hasil Wawancara .....</b>	<b>32</b>
<b>4.1.2 Tampilan Media Internal Simantap.....</b>	<b>41</b>
<b>4.2 Pembahasan .....</b>	<b>43</b>
BAB V.....	48
PENUTUP.....	48
<b>5.1 Simpulan.....</b>	<b>48</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>49</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	50
LAMPIRAN	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

*Public Relations* adalah segala usaha atau kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan opini publik yang positif terhadap perusahaan atau instansi, sehingga tercipta dukungan dan citra yang positif serta akhirnya dapat menunjang terlaksananya tujuan instansi. *Public Relations* di dalam tugasnya yaitu untuk menyampaikan suatu informasi memerlukan berbagai media sebagai jalan penghubung berkomunikasi dengan publik, sesuatu badan memerlukan media yang efektif. Bagaimana hasil usaha menghubungi dan mempengaruhi publik tergantung pula pada pengelolaan media tersebut.

Media internal merupakan salah satu media bentuk kegiatan *Public Relation*, sudah seharusnya diarahkan kepada pencapaian tujuan dari perusahaan atau lembaga itu sendiri. Jadi media internal adalah suatu berita mengenai kegiatan suatu perusahaan dan biasanya diberitakan untuk khalayak internal atau tertentu yang diterbitkan secara teratur (Abdullah, 2018)

Hasil komunikasi yang baik akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi merupakan gambaran tentang hasil kerja organisasi dalam mencapai tujuannya yang pasti mempengaruhi sumber daya organisasi tersebut. Sumber daya yang dimaksud dapat berupa fisik seperti sumber daya manusia maupun nonfisik seperti peraturan, informasi, dan kebijakan. Konsep kinerja organisasi juga menggambarkan bahwa setiap organisasi publik memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dapat dilakukan pengukuran kinerjanya dengan menggunakan

indikator-indikator kinerja yang ada untuk melihat apakah organisasi tersebut sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan untuk mengetahui tujuannya sudah tercapai atau belum.

Dalam suatu perusahaan terjalinnya hubungan yang harmonis antara pegawai merupakan hal yang penting untuk tercapainya kerjasama yang baik. Masing-masing kelompok dipastikan tidak bisa bekerja sendiri, mereka saling membutuhkan keterlibatan kelompok lain. Oleh karena itu kelancaran berjalannya perusahaan tergantung bagaimana hubungan antara pegawai dalam lingkungan kerja.

Pegawai merupakan komposisi yang memegang peranan utama dalam organisasi, karena pegawai bertanggung jawab untuk kegiatan atau pelaksanaan program yang telah disusun. Disamping itu pegawai juga merupakan faktor utama dalam pelaksanaan tugas program-program yang telah ditetapkan organisasi. Untuk terjadinya hubungan itu perlu adanya komunikasi, dan media internal merupakan perantara yang tepat untuk peran tersebut. (Priadi, 2020 : 12)

Prinsip-prinsip pengelolaan media internal dalam beberapa hal sama dengan media komunikasi pada umumnya.

Yang pertama, berkaitan dengan pemilihan isu atau informasi aktual, yang menarik atau dekat dengan kehidupan khalayak/pembaca. Disini, prinsip proximity, sebagaimana yang didengungkan dalam perspektif komunikasi, menjadi acuan dalam penyajian informasi untuk pembaca. Tak beda dengan sebuah album,

pembaca akan tertarik membuka media itu, manakala potret dirinya atau yang terdekat dengan kepentingan, terekam/terwakili melalui media itu.

Kedua, penggunaan pesan atau bahasa untuk media internal pun harus jelas, menarik sehingga mudah dipahami oleh khalayak. Pemakaian ilustrasi seperti gambar, foto dan sebagainya tentu akan mendukung daya tarik pembaca. Begitupun menyangkut design, termasuk layout, jenis dan warna huruf yang digunakan, merupakan hal-hal yang mendukung daya tarik media internal.

Ketiga, pengelolaan media internal pun harus mengindahkan atau mematuhi prinsip-prinsip etika jurnalistik, misalnya dalam pemakaian bahasa atau gambar yang sopan, yang tidak menyinggung perasaan atau prinsip kesusilaan. Keempat, yang juga tidak kalah penting adalah konsistensi waktu penerbitan. Tentu, agar semua itu terwujud, sangat diperlukan dukungan tenaga pengelola media internal yang profesional. (Syarif & Ridho, 2019)

Perusahaan dapat mencapai tujuan mereka melalui kegiatan anggota atau karyawan mereka. Jika pekerjaan mereka didasarkan pada etika profesional yang tinggi, mereka dapat bekerja sama dengan baik. Jika karyawan ingin dapat melakukan pekerjaan mereka dengan hasil yang memuaskan atau hasil terbesar, mereka dapat membentuk etika profesional. (Najib : 2018)

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) merupakan perusahaan yang bergerak dalam pemberian jasa asuransi. Untuk menjamin keberlangsungan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuan serta visi misi yang telah dibuat harus selalu mampu bersaing dengan perkembangan dan tuntutan zaman. Saat ini bukan hanya

faktor eksternal saja yang dapat mempengaruhi kinerja sebuah perusahaan, namun faktor internal lebih sangat memiliki pengaruh dalam peningkatan atau penurunan kinerja sebuah perusahaan.

Upaya menciptakan kinerja pegawai bukanlah hal yang mudah, karena dalam kenyataannya masih banyak pegawai yang kinerjanya kurang optimal seperti pelayanan, pencapaian target, malas dan masih kurang bertanggungjawab dalam menyelesaikan pekerjaan. Untuk itu dalam meningkatkan kinerja pegawai perlu nyaman dan budaya organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja, karena banyak pegawai yang memiliki sikap yang berbeda, latar belakang budaya yang berbeda, dan paham yang berbeda yang dapat berpengaruh untuk kinerja pegawai pada suatu organisasi. Hal ini menuntut perusahaan untuk membekali sumberdaya manusia yang ada di dalam perusahaan agar dapat bekerja secara efektif dan efisien sehingga mampu meningkatkan kinerja.

Media internal berperan sebagai sarana untuk membangun hubungan antar pegawai. Media internal menjadi wadah untuk informasi mengenai perkembangan perusahaan, sebagai wadah berekspresi serta menumbuhkan kebersamaan antar pegawai. BPJS Kesehatan menjadi salah satu perusahaan yang memiliki media internal bernama “Mantap” atau para pegawai sering menyebutnya “Simantap”. Yang mana media internal ini adalah media informasi media internal BPJS Kesehatan untuk membagikan update kegiatan seluruh unit kerja termasuk kantor pusat, admin dapat melakukan kreasi menarik untuk menarik perhatian dan pengunjung pada profil unit yang masih tetap di lingkungan internal yang pengelolanya biasa di tunjuk dari unit kerja SDM ataupun penunjukkan dari kepala

cabang. Dengan hal ini peneliti tertarik melakukan penelitian ini dengan judul *Peran Media Internal “Simantap” Dalam Membangun Hubungan Harmonis Antar Pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Medan.*

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana peran Media Internal “Simantap” berperan dalam membangun hubungan harmonis antar karyawan BPJS Kesehatan Kantor cabang Medan?

## **1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran media internal “Simantap” dalam membangun hubungan harmonis antar pegawai BPJS Kesehatan kantor cabang Medan.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat diharapkan mampu memberikan sumbangan ilmiah, dalam perkembangan Ilmu komunikasi khususnya Kajian *Public Relations* dibidang Media Internal

#### **b. Manfaat Praktik**

Bagi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Medan, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai saran dan kritik untuk perkembangan media internal selanjutnya khususnya media Simantap.

### c. Secara Akademis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan pengalaman penelitian, dan juga diharapkan dapat menjadi bahan rujukan, serta berkontribusi pada penelitian karya ilmiah selanjutnya yang berkaitan dengan permasalahan *public relations* khususnya media internal Simantap dalam membangun hubungan harmonis antar pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Medan.

#### 1.4 Sistematika Penulisan

**BAB I** : Berisikan pendahuluan yang memaparkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

**BAB II** : Uraian teoritis yang menguraikan teori dan konsep penelitian mengenai Peran Media Internal “Simantap” dalam membangun hubungan antar pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Medan.

**BAB III** : Persiapan dan pelaksanaan penelitian yang menguraikan tentang metodologi penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, informan/narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, waktu dan lokasi penelitian.

**BAB IV** : Pembahasan yang menguraikan tentang ilustrasi penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

**BAB V** : Penutup yang menguraikan tentang simpulan dan saran.

## BAB II

### URAIAN TEORITIS

#### 2.1 Pengertian Public Relations

Menurut Cutlip, Centre dan Broom dalam bukunya *Effective Public Relations*, PR (*Public Relations*) adalah fungsi manajemen secara khusus yang mendukung terciptanya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan, kerjasama antara organisasi dan berbagai publiknya PR berperan sebagai mediator yang menjembati kepentingan organisasi ataupun Perusahaan dengan melakukan kegiatan publikasi dengan kegiatan PR itu sendiri. Aktivitas yang beragam akan menciptakan, menjaga serta meningkatkan citra positif.

*Public Relations* menyangkut kepentingan setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial maupun yang non komersial. Kehadirannya tidak bisa dicegah, terlepas dari kita menyukainya atau tidak. Dalam kalimat lain, Anda tidak bisa memutuskan untuk secara sengaja menghadirkan atau mengusir kehumasan. Dengan demikian, Humas itu senantiasa muncul diluar kendali anda. Sebenarnya apa yang biasa disebut dengan Humas atau *Public Relations* terdiri dari semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara organisasi yang bersangkutan dengan siapa saja yang menjalin kontak dengannya. Setiap orang pada dasarnya juga selalu mengalami Humas. (Syarif & Ridho, 2017)

Kegiatan *Public Relations* adalah kegiatan Komunikasi, dimana komunikasi ini tekanannya pada komunikasi organisasi yang sasaran komunikasinya adalah untuk publik di dalam organisasi dan publik diluar organisasi, dimana landasan

utama dari aplikasi komunikasi organisasi ini adalah adanya saling pengertian diantara keseluruhan publik yang berkepentingan terhadap organisasi tersebut.

Masalah penting yang dihadapi oleh Perusahaan-perusahaan saat ini adalah masalah hubungan (relationship), baik masalah dengan pihak luar maupun permasalahan yang terjadi di dalam Perusahaan itu sendiri. Bagaimana membangun dan mengembangkan hubungan baik antara Perusahaan dengan publik demi tercapainya tujuan Perusahaan. Perusahaan apapun pasti mempunyai sifat ketergantungan. Ketergantungan antar individu dengan Perusahaan dan pemerintah serta organisasi-organisasi sosial telah menciptakan kebutuhan akan fungsi baru yang dalam istilah manajemen disebut hubungan Masyarakat atau *Public Relations*.

## **2.2 Peran dan Kegiatan Public Relations**

Peranan humas dalam suatu organisasi atau lembaga adalah memasarkan, menginformasikan terkait kegiatan, program-program kerja yang terdapat dalam organisasi atau lembaga agar lebih dikenal oleh masyarakat luas. Humas juga berperan menerima serta menganalisis kritik dan saran dari masyarakat luas terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan organisasi atau lembaga tersebut. Kritik dan saran yang diterima oleh praktisi humas kemudian dianalisis dan didiskusikan dengan pimpinan. Diskusi dengan pimpinan penting dilakukan agar terdapat solusi yang tepat dari kritik dan saran dari masyarakat tersebut.

Peranan humas atau *public relations* dalam organisasi ada empat kategori menurut Dozier & Broom yaitu :

- 1) Penasehat Ahli (Expert Presciber) Petugas PR dianggap sebagai orang yang ahli. Tugasnya menasehati pimpinan perusahaan atau organisasi.
- 2) Fasilitator Komunikasi (Communicationfasilisator) Peranan humas sebagai fasilitator komunikasi antara perusahaan/organisasi dengan publik. Baik dengan publik eksternal maupun internal.
- 3) Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (Problem Solving Process Fasilitator) Peranan petugas humas sebagai fasilitator dalam proses pemecahan masalah. Pada peranan ini petugas humas melibatkan diri atau dilibatkan dalam setiap manajemen.
- 4) Teknisi Komunikasi (Communication Technician) Petugas humas dianggap sebagai pelaksana teknis komunikasi. Tugasnya menyediakan layanan di bidang teknis, sementara kebijakan dan keputusan teknik komunikasi mana yang akan digunakan bukan merupakan keputusan petugas humas. (Triana :2022)

Kegiatan Kegiatan kehumasan bergantung pada karakter organisasi dalam menjalankannya visi, misi organisasi dan tujuan yang ingin dicapai. Semakin luas komponen publik dengan kepentingan organisasi, semakin luas elemen publiknya, semakin beragam dan semakin beragam permasalahan akan semakin kompleks. (Wahyudi D; Adhani A, 2021)

Menurut Rosady Ruslan dalam bukunya yang berjudul “*Manajemen Public Relation & Media Komunikasi*”, peran ataupun kegiatan PR adalah sebagai berikut.

#### 1. Communication

PR mampu sebagai komunikator yang baik secara langsung maupun tidak

langsung, melalui media cetak/elektronik dan lisan (spoken person) atau tatap muka dan sebagainya. Di samping itu juga bertindak sebagai mediator dan sekaligus persuasor

## 2. Relationship

Peran PR/Humas membangun hubungan yang positif antara Lembaga yang diwakilinya dengan publik internal dan eksternal. Juga, berupaya menciptakan saling pengertian, kepercayaan, dukungan, kerja sama, dan toleransi antara kedua belah pihak.

## 3. Back Up Management

Melaksanakan dukungan manajemen atau menunjang kegiatan lain seperti manajemen atau menunjang kegiatan lain, seperti manajemen promosi, pemasaran, operasional, personalia dan sebagainya untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu kerangka tujuan pokok perusahaan/organisasi.

## 4. Good image maker

Menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi tujuan utama bagi aktivitas *public relation* dalam melaksanakan manajemen kehumasan membangun citra atau nama baik Lembaga/organisasi dan produk yang diwakilinya

### **2.3 Fungsi Public Relations**

Fungsi manajemen humas yang bertujuan menciptakan dan mengembangkan persepsi terbaik bagi suatu lembaga, organisasi, perusahaan atau produknya terhadap segmen masyarakat, yang kegiatannya langsung ataupun tidak

langsung mempunyai dampak bagi masa depan organisasi, lembaga, perusahaan dan produknya. (Renald Kasali: 2012)

*Public Relations* merupakan fungsi manajemen untuk mencapai target tertentu yang memiliki program kerja yang jelas dan rinci, mencari fakta, merencanakan, mengkomunikasikan hingga mengevaluasi hasil-hasil apa yang telah dicapai (Artis, 2011). Dengan adanya *Public Relations* diharapkan organisasi dapat berjalan dan berkembang dengan baik. Hal ini karena eksistensi *Public relation* dalam suatu lembaga atau instansi merupakan jembatan (mediasi) penyambung antara lembaga dan publiknya. Perkembangan *Public relation* bertujuan untuk agar tiap-tiap organisasi dalam publik mendesain hubungannya dengan berbagai elemen masyarakat, agar tercapai hubungan yang serasi dan harmonis.(Afkarina: 2018).

Menurut (Cutlip & Centre, and Canfield (1982) fungsi *Public Relation* adalah sebagai berikut:

1. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga/organisasi).
2. Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
3. Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan/organisasi yang diwakilinya, atau sebaliknya.
4. Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.

5. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan/organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

#### **2.4 Khalayak Public Relations**

Khalayak utama dari perusahaan atau instansi adalah karyawan/pegawai. Suatu perusahaan atau instansi tidak akan berfungsi dengan baik tanpa adanya karyawan. Karyawan sebagai unsur utama dalam perusahaan yang bertanggung jawab dalam mencapai tujuan perusahaan. Kepentingan karyawan yang beragam menuntut humas perusahaan untuk menciptakan program bagi kepentingan karyawan tersebut agar tercapainya tujuan perusahaan. Humus di haruskan mampu menciptakan program yang dapat meningkatkan motivasi dan Efisiensi kerja karyawan.

Menurut Frank Jefkins, khalayak (*Public*) adalah kelompok atau orang – orang yang berkomunikasi dengan suatu organisasi, baik secara internal maupun secara eksternal.

1. Masyarakat Luas

Sebuah organisasi yang bijaksana akan mengawali kegiatan PR-nya dengan mengenali masalah dan kebutuhan masyarakat di sekelilingnya.

2. Calon Pegawai atau Anggota

Mereka bisa berada di organisasi/perusahaan lain (masih menjadi anggota atau pegawai disana) atau bisa juga Lembaga-lembaga Pendidikan mulai dari sekolah menengah kejuruan, akademi hingga ke perguruan tinggi atau dari luar negeri.

### 3. Pegawai atau Anggota

Pegawai atau anggota suatu perusahaan/organisasi meliputi semua orang yang bekerja pada atau menunjang suatu organisasi

### 4. Pemasok

Ada dua jenis pemasok yakni yang memasok jasa-jasa seperti air bersih dan energi, serta pemasok berbagai macam bahan baku, komponen produksi, serta jasa professional.

### 5. Masyarakat Keuangan

Di tingkat yang paling sederhana, unsur pasar uang atau masyarakat keuangan adalah bank lokal. Untuk perusahaan -perusahaan besar yang telah *go public*, maka unsur atau kalangan masyarakat keuangan yang dilibatkannya tentu saja jauh lebih luas.

### 6. Distributor

Distributor adalah mereka yang menangani fungsi perantara antara produsen dan konsumen.

### 7. Konsumen dan Pemakai

Yang disebut konsumen dan pemakai produk bukan hanya rumah tangga, tetapi juga perusahaan yang membeli dalam partai besar yang lazim disebut sebagai “pemasok sekunder”.

### 8. Pencipta atau Pemimpin Pendapat Umum

Mereka terdiri dari orang-orang yang berpengaruh sehingga setiap pendapatnya bisa jadi menentukan naik turunnya atau bahkan jatuh-bangunnya suatu organisasi.

#### 9. Serikat Pekerja

Serikat-serikat pekerja memiliki pengaruh besar terhadap kehidupan komersial, industrial dan politik.

#### 10. Media Massa

Pihak media memerlukan penanganan yang sama sekali berbeda daripada yang diberikan terhadap khalayak-khalayak lainnya.

### **2.5 Human Relations**

Semakin besarnya suatu perusahaan maka semakin besarnya hubungan antar manusia (Human Relation) yang dirasakan semakin kompleks pula komunikasi antar kelompok ataupun pegawai untuk memecahkan masalah di dalam perusahaan. Menurut Aubrey Fisher (1990): Human relation tersebut harus didasari yaitu merasa adanya kepentingan bersama (mutual dignity). Sedangkan menurut Onong Uchjana Effendy Human Relations adalah komunikasi persuasive yang dilakukan secara tatap muka yang didasari situasi menghasilkan rasa Bahagia atau pekerjaan yang bertujuan menggugah kegairahan semangat dalam bekerjasama

Secara singkat human relations adalah suatu proses interaksi yang terjadi antara seseorang dengan orang lain untuk mendapatkan adanya saling pengertian, kesadaran dan kepuasan psikologis. Dan motivasi kerja merupakan suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan yang menciptakan kegairahan seseorang untuk mencapai suatu tujuan yang dikendaki. Dalam teori human relations beranggapan bahwa komunikasi interpersonal untuk mengubah perilaku seseorang lewat interaksi untuk membangun suasana akrab dalam kerja sama yang dapat memberikan motivasi dalam bekerja dengan perasaan puas. Teori motivasi

prestasi, mengemukakan ada tiga komponen dasar yang dapat digunakan untuk memotivasi orang bekerja, yaitu kebutuhan untuk sukses, kebutuhan akan kehangatan dan kebutuhan untuk menguasai. (Lengkey & Himpong: 2015)

## **2.6 Public Relations di Era Digital**

PR di era digital harus lebih aktif dan berbeda dengan PR klasik, yang dapat mempengaruhi hubungan secara langsung, menjangkau ke dalam komunikasi dan membantu membentuk citra yang positif karena khalayak saat ini tidak dapat diprediksi dalam menyebarkan pesan tentang suatu perusahaan / organisasi melalui platform online. PR bukan hanya mengirim informasi tetapi juga menawarkan solusi yang baik yang dapat diterima oleh pihak lainnya dengan memanfaatkan platform untuk berbagi konten terkait perusahaan atau organisasinya. (Hasna & Irwansyah: 2019)

Digital media merupakan perkembangan dari teknologi komunikasi. Hal ini juga mempengaruhi *Public Relations*, yang saat ini mulai memanfaatkan komputerisasi sebagai media untuk menyampaikan data kepada masyarakat luas. Petugas PR dituntut memiliki pilihan untuk menyesuaikan dengan menggunakan media baru untuk mengumpulkan data, menyampaikan pesan, dan menyaring penilaian populer tentang masalah yang terkait dengan organisasi dengan menggunakan media baru. (Nini: 2022)

*Digital Public Relations* atau e-PR atau dapat disebut juga sebagai *Cyber Public Relations* merupakan konsep baru yang digunakan dalam manajemen reputasi perusahaan. Praktek *Digital Public Relations* merupakan salah satu bagian dari kegiatan hubungan masyarakat yang diadaptasi dari penggunaan teknologi

informasi dan komunikasi bagi perusahaan. Sudah banyak perusahaan dalam tingkat nasional maupun multinasional yang mulai menerapkan *Digital Public Relations* dalam perusahaannya seperti Bank, Pemerintahan, Organisasi Non-Pemerintah, Institusi dan lainnya yang memiliki website dan halaman web di Internet. Bahkan media pemberitaan seperti koran dan majalah juga memiliki Website dan media sosial. Pentingnya penyebaran informasi digital begitu dirasakan setiap perusahaan atau pemerintah sehingga kesadaran untuk memenuhi kebutuhan informasi pada media tersebut perlu diterapkan pengelolaan yang sesuai dalam penerapannya. (Satira, 2021)

Seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, internet menjadi pendukung kegiatan *Public Relations*. Kemajuan teknologi menawarkan solusi dalam kegiatan dan aktivitas *Public Relations* dengan kehadiran internet. Keuntungan dari penggunaan internet sebagai pendukung kegiatan *Public Relations* adalah jangkauan lebih luas, lebih banyak informasi yang tersedia, mempertinggi kontak dengan media akses yang mudah serta informasi ter-update dan aktual.

## **2.7 Media Public Relations**

### **a. Media Internal**

Menurut Jefkins, Media Internal merupakan Media dari bentuk kegiatan *Public Relation*. Media Internal yang dulu juga disebut dengan Journal House ini memiliki tujuan membangun citra positif untuk perusahaah itu sendiri. Media internal diharapkan dapat memberikan keleluasaan dalam menyampaikan dan menerima pesan karena dapat dibaca setiap saat. Media internal tidak sama dengan media yang dijual bebas atau

media yang merupakan terbitan dari publikasi komersial.

Seperti layaknya sebuah program *Public Relations* lainnya, tentu diharapkan adanya efek yang ditimbulkan yaitu dalam hal ini adalah sikap dari sasaran tujuan program. Media internal ini ditujukan kepada para karyawan sehingga perlu dilihat bagaimana sikap karyawan terhadap media internal tersebut. (Adheline, 2016)

b. Jenis – jenis Media Internal

Menurut Irvine (1992) kriteria media internal yang efektif adalah media yang menyebarkan informasi relevan tentang perusahaan secepatnya, menjaga agar karyawan menerima informasi tentang lingkungan umum yang mendukung fungsi, meningkatkan komitmen terhadap perusahaan, membentuk semangat perusahaan, menyediakan media komunikasi bergerak untuk perusahaan, dan bertindak sebagai saluran umpan balik. Jenis – jenis Media Internal adalah sebagai berikut.

1) Majalah

Jurnal internal dengan format majalah dan biasanya berukuran A4 (297 x 110mm). Isinya kebanyakan adalah tulisan fitur dan ilustrasi. Jurnal ini bisa dicetak dengan menggunakan Teknik lithografi atau photo-gravure.

2) Koran

Meskipun mirip dengan tabloid, tapi isinya terdiri dari berita yang disisipi dengan tulisan fitur dan ilustrasi. Proses percetakannya biasanya lebih canggih, yakni secara offset-litho. Sedangkan di

Inggris kebanyakan memakai proses web-ofset-litho.

3) Newsletter

Jumlah halamannya biasanya sedikit, yakni 2 hingga 8 halaman, dan biasanya berukuran A4. Sebagian besar isinya tulisan-tulisan singkat dengan ataupun tanpa gambar.

4) Majalah Dinding

Bentuknya seperti poster kecil yang ditempelkan pada dinding. Ini merupakan suatu medium yang biasa digunakan untuk keperluan internal maupun eksternal.

c. Bentuk Baru Media Internal

1) Jurnal audio

Berita dapat direkam pada sebuah pita kaset yang dapat diputar ulang kapan saja oleh semua karyawan, baik di kantor, di tengah perjalanan, maupun di rumah.

2) Jurnal video

Suatu peristiwa atau acara juga bisa direkam melalui kamera video.

3) Video Perusahaan

Ini merupakan perkembangan lebih jauh dari jurnal video berupa jaringan komunikasi televisi perusahaan yang di transmisikan melalui satelit sepanjang hari ke berbagai cabang dan unit perusahaan.

4) Koran elektronik

Ini adalah suatu jaringan komunikasi melalui computer, dimana

computer induk disambungkan dengan sejumlah besar computer pribadi yang memiliki alat pencetak.

#### d. Media Eksternal

Kemunculan jurnal eksternal atau media internal sudah menjadi bagian dari sejarah PR. Jurnal eksternal ini tidak harus diartikan semata-mata sebagai suatu bentuk terbitan yang dibagikan oleh perusahaan ke pihak-pihak luar. Pihak luar tidak akan tertarik dengan masalah-masalah domestic yang dihadapi oleh suatu organisasi jurnal eksternal harus dibuat sedemikian rupa sehingga dapat menjangkau khalayak yang dituju.

Komunikasi eksternal yang dilakukan di sini yaitu komunikasi keluar dengan stakeholder dan publik tetapi memiliki keterkaitan baik secara langsung maupun tak langsung pada perusahaan. Komunikasi eksternal juga penting bagi *Public Relations* karena seorang *Public Relations* akan menjadi mediator yang menjembatani antara perusahaan dengan publik. Melalui komunikasi eksternal ini diharapkan dapat terciptanya kepercayaan dan kedekatan antara perusahaan dengan publiknya.

### **2.8 Peran Media Internal**

Media internal merupakan salah satu bentuk media komunikasi *Public Relations* yang paling tua. Media internal mempunyai variasi bentuk yang sangat banyak, namun pada umumnya setiap organisasi hanya menggunakan sebagian kecil dari sekian banyak metode yang ada dan tentu saja dipilih dari semua bentuk media internal tersebut adalah yang sesuai dengan karakteristik

organisasi. (Laksmi: 2016)

Media internal adalah salah satu sarana pendukung bagi para pegawai untuk berkomunikasi dan berinteraksi baik antara pimpinan kepegawai, pegawai ke pimpinan dan sesama pegawai. Media internal yang baik diharapkan membantu dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan bersama terutama mengenai informasi perusahaan. Ruslan (2020) merumuskan beberapa fungsi media internal sebagai berikut.

1. Penyampaian pesan-pesan, informasi dan berita (bentuk tulisan atau photo release) mengenai aktivitas Perusahaan, manfaat produk barang dan jasa publikasi lainnya
2. Sebagai ajang komunikasi khusus antar pegawai
3. Sebagai sarana media untuk pelatihan dan pendidikan dalam bidang tulis menulis, serta staf Humas atau *Public Relations* yang berbakat dan berpotensi sebagai penulis ilmiah populer.

Dari beberapa fungsi media internal tersebut dapat disimpulkan bahwa media internal merupakan sarana komunikasi yang efektif bagi publik internal di bawah manajemen *Public Relations*. Rosady Ruslan dalam Chavia (2019) merumuskan beberapa tujuan penggunaan media internal yaitu:

1. Membangun komunikasi atas dasar *human relationship* untuk menanamkan visi, misi, falsafah, nilai-nilai, dan budaya instansi (coporate culture).
2. Menanamkan semangat korps.
3. Meningkatkan motivasi dan produktivitas pegawai.

4. Meningkatkan pengetahuan dan menambah wawasan.
5. Meningkatkan rasa memiliki pegawai terhadap Perusahaan
6. Menyebarkan best practice di antara pegawai.
7. Mendorong transparansi dan komunikasi internal

Media internal dalam suatu institusi atau perusahaan mempunyai peran yang amat penting sebagai salah satu sarana untuk mengkomunikasikan hal – hal yang berkaitan dengan institusi dan organisasi yang bersangkutan, memupuk saling pengertian dan dan menciptakan kebutuhan akan informasi yang selama ini dibutuhkan oleh para anggota perusahaan atau organisasi. Media internal juga merupakan sarana yang penting dalam kegiatan Humas dalam rangka memelihara dan membina hubungan baik dan harmonis antara pimpinan organisasi dengan publik internal maupun eksternal.

Seperti halnya Fungsi Humas, yaitu sebagai jembatan penghubung untuk pencapaian suatu hubungan yang baik, seperti yang diungkapkan oleh Edwin Enemy, yang menyebutkan fungsi Humas sebagai upaya yang terencana dari sebuah perusahaan atau organisasi untuk menciptakan hubungan – hubungan yang saling bermanfaat bagi publiknya (Rahmadi : 2019)

Sebuah media internal bila dikelola dan dimanfaatkan dengan baik, maka dapat menjadi sebuah catatan penting yang terkait sejarah hidup suatu organisasi/instansi. Publik akan mengetahui dan memahami sejarah perkembangan sebuah organisasi/instansi dari media yang diterbitkan secara rutin dan konsisten. Media internalpun akan menjadi dokumen yang bernilai yang terkait dengan citra sebuah organisasi/instansi. Pada sisi lain, media internal tidak diproduksi untuk

tujuan komersial, katakan untuk pendulang profit, walaupun tanpa dipungkiri bila pengelolaan dan pemanfaatannya dilakukan secara baik, media internal itu akan menjadi sebuah *profit centre* sejalan dengan kebijakan organisasi itu. (Ibnu : 2013)

## **2.9 Hubungan Harmonis Antar Pegawai**

Menurut KBBI, Harmonis berarti bersangkut paut dengan (mengenai) harmoni; seia sekata. Dalam hubungan antar pegawai harmonis dapat diartikan bahwa para pegawai memiliki tujuan yang sama dan sepaham. Harmonis berasal dari Bahasa Yunani yaitu : Harmonia berarti terikat secara serasi/sesuai. Harmonis adalah bentuk Kerjasama yang baik untuk mencapai tujuan yang sama.

Pegawai merupakan komposisi yang memegang peranan utama dalam organisasi, karena pegawai bertanggung jawab untuk kegiatan atau pelaksanaan program yang telah disusun. Disamping itu pegawai juga merupakan faktor utama dalam pelaksanaan tugas program-program yang telah ditetapkan organisasi. Dengan demikian pimpinan perlu melakukan hubungan antar manusia yang baik terhadap pegawai agar tujuan organisasi dapat dilaksanakan dengan baik. Oleh karena itu hubungan antar manusia dapat di dorong oleh motif-motif tertentu ,dan perubahan/bekerja akan berhasil bila didasarkan pada motivasi yang ada (Hasna & Irwansyah: 2019)

Kinerja karyawan berkaitan dengan adanya akibat yang dikehendaki, hal ini mengandung maksud bahwa pekerjaan yang dilakukan harus dapat menghasilkan sesuatu sesuai dengan yang dikehendaki, yaitu hasil optimal yang dapat dicapai. Adapun kinerja karyawan itu sendiri dipengaruhi oleh factor pengembangan dan disiplin kerja. Kinerja yang meningkat,berarti performansi yang baik, akan menjadi

feedback bagi usaha, atau motivasi pekerja pada tahap berikutnya. Salah satu Upaya yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah melalui pengembangan karir dan disiplin kerja. (Faustyna : 2015)

Hal yang tak kalah penting dalam suatu organisasi bentuk komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh seseorang pemimpin yang baik akan sangat menolong terciptanya hubungan antara sesama pegawai untuk mencapai tujuan organisasi yang sangat berpengaruh bagi keberlangsungan organisasi yang sedang dijalankan tersebut. (Thariq : 2023)

Baik buruknya kinerja karyawan dipengaruhi oleh nilai-nilai budaya dan etika kerja di perusahaan tersebut. Budaya organisasi dalam sebuah perusahaan biasanya dikaitkan dengan nilai, norma, sikap dan etika kerja yang dipegang bersama oleh setiap komponen organisasi. Unsur inilah yang menjadi dasar untuk mengawasi perilaku karyawan, cara mereka berfikir, bekerjasama dan berinteraksi dengan lingkungannya

Di dalam komunikasi internal, sering terjadi kesulitan yang menyebabkan terjadinya ketidak lancaran komunikasi. Kesulitan ini terjadi dikarenakan adanya kesalahpahaman, kurangnya keterbukaan, adanya yang dirasakan oleh para karyawan yang menyebabkan komunikasi dua arah (*two way communications*) menjadi terhambat dan dirasakan tidak harmonis. Ketidakharmonisan komunikasi ini, dapat menimbulkan terjadinya hubungan kerja yang kurang baik, dan apabila hal ini dibiarkan akan menimbulkan implikasi yang kurang baik terhadap gairah kerja, motivasi kerja, konsentrasi kerja, dan pada akhirnya akan membawa dampak negatif terhadap produktivitas kerjanya. (Shally:2020)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

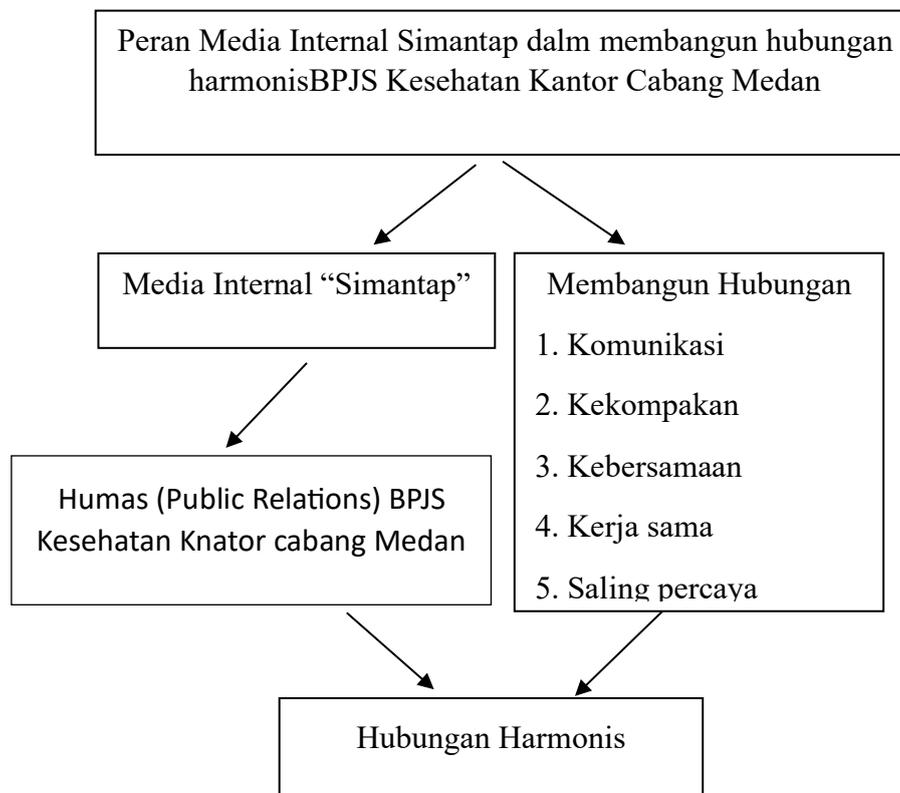
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan “prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati”. Hakikatnya penelitian kualitatif adalah satu kegiatan sistematis untuk melakukan eksplorasi atas teori dari fakta didunia nyata, bukan untuk menguji teori atau hipotesis. Penelitian kualitatif tetap mengakui fakta empiris sebagai sumber pengetahuan tetapi tidak menggunakan teori yang ada sebagai landasan untuk melakukan verifikasi. (Ajat :2018)

kualitatif, yaitu studi yang meneliti suatu kualitas hubungan, aktivitas, situasi, atau berbagai material. Artinya penelitian kualitatif lebih menekankan pada deskripsi holistik, yang dapat menjelaskan secara detail tentang kegiatan atau situasi apa yang sedang berlangsung daripada membandingkan efek perlakuan tertentu, atau menjelaskan tentang sikap atau perilaku orang. Teknik pengumpulan data dari penelitian kualitatif yaitu observasi, wawancara dan analisis dokumen. Sedangkan dalam menganalisis datanya menggunakan teknik triangulasi data, member checking, dan auditing, serta teknik analisis data menurut Miles & Huberman yaitu reduksi data, display data, dan conclusions. Dalam analisis data tidak dapat dipisahkan dari data collection dan archival sources. (R. Fadli, 2021 : 33-54)

### 3.2 Kerangka konsep

Kerangka Konsep adalah menerangkan tentang variable-variabel yang diteliti. Definisi atau konsep berfungsi untuk menyederhanakan pengertian atau ide-ide maupun gejala-gejala sosial yang digunakan agar orang yang membacanya dapat segera memahami maksud sesuai dengan maksud peneliti menggunakan konsep tersebut. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui Peran media internal “Simantap”, maka dari itu peneliti menggunakan pendekatan interaksional secara langsung untuk mengetahui bagaimana para pegawai membangun hubungan dan seberapa besar media internal berperan membangun hubungan tersebut antar pegawai yang berada di kantor cabang Medan.

**Tabel 3.1 Kerangka Konsep**



**Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2023**

### 3.3 Kategorisasi Penelitian

**Tabel 3.2 Kategorisasi Penelitian**

NO	KONSEP TEORITIS	INDIKATOR
1	Peran Media Internal Simantap Membangun hubungan harmonis antar pegawai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebagai Media komunikasi internal resmi BPJS Kesehatan yang yang menghubungkan semua kantor cabang yang ada di Indonesia.</li> <li>2. Sistem dan Pengelolaan media internal Simantap</li> <li>3. Tugas pokok dan fungsi pengelola media internal Simantap</li> <li>4. Media yang menjadi wadah komunikasi internal tiap kantor cabang (berupa berita, artikel maupun video)</li> <li>5. Interaksi antar pegawai pada media internal.</li> <li>6. Tingkat keharmonisan antar pegawai BPJS Kesehatan dengan adanya Simantap</li> </ol>

Sumber: Hasil Olahan peneliti, 2023

### 3.4 Informan atau Narasumber

Dalam penelitian kualitatif, informan atau narasumber yang dijadikan sumber informasi harus sesuai dengan kriteria tertentu agar fokus masalah yang dicari dapat dipecahkan dan ditemukan. Untuk mendapatkan keabsahan data diperlukan proses

dalam menggali informasi atau mengamati oleh seorang informan. Kualitas pribadi informan menentukan kualitas data yang didapat. Beberapa kriteria informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Sehat jasmani dan rohani.
2. Memiliki pengetahuan terkait objek pertanyaan.
3. Merasakan pengalaman secara langsung di tempat penelitian.
4. Mau dan bersedia menjadi informan penelitian.
5. Pernah menggunakan Media Internal “Simantap”
6. Pegawai BPJS Kantor Cabang Medan

Dalam penentuan informan ada beberapa kriteria yang perlu dipertimbangkan Oleh Spredly, karena untuk menjadi seorang informan dibutuhkan kriteria dari umum sampai khusus sebagaimana berikut:

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayatinya.
2. Mereka yang tergolong masih berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
3. Mereka yang mempunyai waktu untuk dimintai informasi.
4. Mereka yang menyampaikan argumen dengan informasi yang sebenarnya, bukan pada kemasannya sendiri.

5. Mereka yang pada mulanya tergolong cukup asing dengan peneliti, sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber penelitian.

Narasumber dalam penelitian ini adalah Petugas Humas dan Pegawai BPJS Kesehatan Kantor cabang Medan. Dengan demikian yang menjadi subjek penelitian ini adalah Media Internal Simantap sebagai media untuk membangun hubungan antar pegawai.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah awal untuk mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti akan kesulitan mendapat data yang sesuai dengan fokus penelitian. Ada beberapa cara peneliti dalam mengambil data yakni observasi/pengamatan, wawancara, dan dokumentasi, menurut (Alhamid & Anufia, 2019) seperti berikut:

a) Observasi

Observasi dalam sebuah penelitian diartikan sebagai pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan melibatkan seluruh indera untuk mendapatkan data. Observasi merupakan pengamatan langsung dengan menggunakan penglihatan, penciuman, pendengaran, perabaan, atau kalau perlu dengan pengecapan. Instrumen yang digunakan dalam observasi dapat berupa pedoman pengamatan, tes, kuesioner, rekaman gambar, dan rekaman suara. Observasi dalam penelitian kualitatif digunakan untuk melihat dan mengamati secara langsung objek penelitian, sehingga peneliti mampu mencatat dan menghimpun data yang diperlukan untuk mengungkap penelitian yang dilakukan.

b) Wawancara

Wawancara mendalam (in-depth interview) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antar pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara, dimana pewawancara terlibat dalam kehidupan sosial informan.

c) Dokumentasi

Dokumen dalam penelitian kualitatif digunakan sebagai penyempurna dari data wawancara dan observasi yang telah dilakukan. Dokumentasi dapat berupa surat, catatan, arsip foto, video, jurnal kegiatan dan sebagainya.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Menurut ( Rijali, 2018 : 85-86) Analisis data kualitatif dapat berupa pemeriksaan keabsahan data berdasar kriteria tertentu yaitu atas dasar keterpercayaan (kredibilitas), keteralihan, kebergantungan, dan kepastian (penemuan betul-betul berasal dari data, tidak menonjolkan pengetahuan peneliti dalam konseptualisasi). dapat dipahami bahwa kegiatan analisis data kualitatif menyatu dengan aktivitas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penyimpulan hasil penelitian.

a) Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data di lapangan berkaitan dengan sumber dan jenis data berupa kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen sumber data tertulis, foto, dan statistik. Kata-kata dan tindakan informan atau narasumber merupakan sumber data utama.

Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis ataupun dokumentasi berbentuk video/audio tapes, pengambilan foto, atau film. Sedangkan sumber data tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi.

#### b) Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemustan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul.

#### c) Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan mengumpulkan dan menyusun informasi sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan membuat kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.

#### d) Penyimpulan Hasil Penelitian

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus-menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara

longgar, tetap terbuka, dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.

### **3.7 lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di BPJS Kesehatan Knator Cabang Medan, yang beralamat Jl. Karya Nomor 135, Kelurahan Karang Berombak, Kecamatan Medan Barat, Kota Medan, Kode Pos 20117. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada April 2023 hingga Agustus 2023.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Observasi**

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan hasil penelitian yang berjudul “ Peran Media Internal Simantap dalam Membangun Hubungan Antar Pegawai BPJS Kesehatan Knator Cabang Medan”. Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti dalam mengambil data pada penelitian dilakukan dengan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif. Sugiyono (2011:341) menjelaskan bahwa “dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Pada tahap kedua, data-data yang telah diperoleh kemudian disusun lalu disajikan agar dapat memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi terkait fenomena atau permasalahan yang sedang diteliti tersebut.

Dengan melakukan penelitian melalui pendekatan deskriptif, maka peneliti harus memaparkan, menjelaskan, menggambarkan data yang telah diperoleh oleh peneliti melalui wawancara mendalam yang dilakukan dengan para informan/narasumber.

##### **4.1.1 Hasil Wawancara**

Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai 5 narasumber secara langsung yang merupakan pegawai BPJS Kesehatan kantor cabang Medan, 5 narasumber ini terdiri dari satu staff komunikasi dan kesekretariatan SDM dan Humas, empat orang Relationship Officer BPJS. Untuk mengetahui bagaimana peran media

internal Simantap dalam membangun hubungan antar pegawai BPJS Kesehatan, dengan berpedoman pada daftar pertanyaan wawancara yang terlampir di halaman lampiran akan dijelaskan pada hasil wawancara berikut ini :

### **1. Informan 1**

Nama Lengkap : Karina Octavina Meliala  
Jabatan/Pekerjaan : Staff Komunikasi & Kesekretariatan /Pegawai  
Usia : 29 tahun  
Alamat : Jl. Setia Luhur no.170, Medan

Karina Octavina Meliala adalah informan pertama di dalam penelitian ini, Karina menduduki posisi sebagai Staff Komunikasi & Kesekretariatan bidang SDM dan Kehumasan serta pengelola maupun admin media internal Simantap. Sehingga dianggap bisa memberikan data dan informasi yang akurat dari penelitian ini.

Berdasarkan informasi yang telah diperoleh dari informan pertama, mengenai Media Internal yang dimiliki BPJS Kesehatan ini merupakan Media yang dibuat oleh Kantor pusat, yang mana tiap pegawai di seluruh kantor cabang Medan yang tersebar di Indonesia dapat mengaksesnya baik pegawai tetap maupun tidak tetap. Informan pertama mengatakan ia yang merupakan bagian dari bidang Humas mendapat tugas sebagai pengelola maupun admin dari media internal Simantap untuk BPJS Kesehatan Kantor Cabang Medan.

*“ Media Simantap dapat diakses oleh semua pegawai. Semua pegawai bisa upload berita maupun tulisan ke media simantap. Tapi untuk tugas ini melekat di the champ kantor cabang dan di staff komunikasi dan kesekretariatan. Tugas utama*

*pengelola adalah posting berita sesuai kalender tema yang berlaku. Jadi setiap bulannya ada tema yang ditentukan oleh kantor pusat dan kita ikuti. Tetapi jika kita posting di luar itu pun tidak apa-apa.”*

Kemudian karina juga menjelaskan fungsi dari media simantap ini dan bagaimana ineraksi yang terjadi di dalamnya sehingga dapat membangun komunikasi yang baik terhadap hubungan antar pegawai. Bagaimana media simantap menghubungkan antar pegawai satu dengan yang lain baik dari tiap kantor cabang Medan maupun cabang lain yang ada di seluruh Indonesia.

*“Fungsi dari media internal ini seperti forum komunikasi. Konten wajib yang ada di media ini mengikuti kalender budaya yang di tetapkan Perusahaan. Kalau diluar dari itu kita bebas posting, misalnya kegiatan kantor yang baru terjadi, share info contohnya seperti tips sehat atau info kuliner itu juga bisa. Media ini berupa web yang isinya seperti blog, ada foto dan video juga. Untuk interaksi yang terjadi di dalam media ini dapat ditemukan dalam kolom komentar, jadi ini bersifat interaktif dan diharapkan dapat membangun komunikasi antar pegawai. Isi konten ini juga dapat memperlihatkan kegiatan dari kantor cabang lain. Ketika kita udah posting sebuah konten diharapkan para pegawai berinteraksi melalui kolom komentar dan saling membalas pesan tersebut.”*

Dan terakhir ia juga mengungkapkan harapan media internal ini untuk kedepannya dan dampaknya terhadap pegawai. Bagaimana media internal ini akan semakin berkembang dan membawa pengaruh baik terhadap para pegawai di masa depan.

*“untuk dampak dari media ini, diharapkan dapat membangun enggadment*

*antara pegawai. Karena berita ataupun konten yang di posting itu kan relate dengan kejadiann yang terjadi dan suasana kerja. Meskipun yang di posting itu tidak selalu terkait pekerjaan daiharapkan hubungna sesama pegawai semakin baik dan terbawa ke lingkungan kerja.”*

## **2. Informan 2**

Nama Lengkap : Sigit Tribowo  
 Jabatan/Pekerjaan : Relationship Officer/Pegawai BPJS  
 Kesehatan Kantor Cabang Medan  
 Usia : 29 tahun  
 Alamat : St Iskandar no. 12 Ik VII Mutiara, Kab.  
 Asahan

Informan kedua yaitu Sigit Tribowo, Pegawai tetap BPJS Kesehatan Kantor cabang Medan yang juga bertugas sebagai “The Champ”. The Champ adalah pegawai terpilih yang bertugas menjaga keberlangsungan budaya Organisasi. Yang mana The champ juga diberi tanggung jawab untuk menjadi pengelola Media Internal Simantap untuk kantor cabang Medan.

*“ Pengelolaan media ini Kerjasama antara Humas dan the champ dan pegawai internal di akntor cabang. Yang bisa akses media ini adalah staff SDM KP ataupun kepala bagian untuk pengisian konten kemudian di tambah dengan the champ, biasanya untuk di kantor cabang itu dia di SK-kan siapa yang mengerjakan untuk konten yang di upload. Ada juga di beberapa kepala cabang itu dibagi setiap minggu untuk tugasnya masing-masing bidang yang mangisi. Tapi untuk kantor*

*cabang Medan itu Langsung kepala SDM yang memberikan tugas itu. Disitu memuat informasi internal terkait apa kegiatan yang dilakukan oleh kantor cabang seIndonesia. Jadi itu seperti di dunia nyatanya itu seperti facebook itu hampir sama, bedanya ini hanya untuk komunikasi internal para pegawai. Orang luar tidak bisa mengaksesnya.”*

Sebagai The champ yang juga ditugaskan sebagai pengelola media internal simantap kantor cabang Medan, Sigit menjelaskan tugas pokok utamanya sebagai admin media simantap , apa yang harus ia posting dan konten apa yang akan dikerjakan sesuai dengan tema yang diberikan dari kantor pusat.

*“Kewajiban untuk upload konten ke media ini sesuai dengan kalender budaya, jadi satu bulan itu ada tema. Tiap bulan itu ada kegiatan di ulopad kesitu. Itu tugas wajibnya. Untuk tugas tambahannya itu seperti kegiatan sosialisasi dengan eksternal, pelaksanaan MCS (Mobile Customer Service) itu bisa menjadi konten untuk di upload. Bentuk kontennya bisa berupa tulisan maupun video. Ada juga artikel yang membahas Kesehatan atau membahas tentang bahaya menggunakan handphone berlebihan itu ada juga disitu, tergantung penulis yang penting memuat informasi untuk pegawai supaya menunjang kinerja pegawai lebih baik.*

Adapun peran media simantap dalam membangun hubungan harmonis antar pegawai yang terjadi di BPJS kantor cabang Medan dijelaskan oleh the champ ini. Ia mengatakan contoh peristiwa yang dapat membangun hubungan antar pegawai tersebut.

*“Media simantap ini dapat membangun hubungan antar pegawai pasti bisa, karena misalnya contoh ada pegawai dari kantor cabang lain yang upload kegiatan*

*setelah kita lihat kontrnnya, kita bisa bertanya kepda pegawai tersebut apa yang dia lakukan dan apa kiat-kiat yang bisa dilakukan yang mungkin bisa di imlementasikan di kantor cabang Medan ataupun sebaliknya. Pasti sangat berpengaruh untuk komunikasi antar pegawai khususnya di internal.”*

### **3. Informan 3**

Nama Lengkap : Alwi Ihsan Nababan  
 Jabatan/Pekerjaan : Relationship Officer/Pegawai  
 Usia : 26 tahun  
 Alamat : Jl. Pintu Air Gg. Langgar No. 7 A Kota  
 Medan

Informan ketiga yaitu Alwi Ihsan Nababan merupakan pegawai BPJS Kesehatan Kantor cabang Medan dengan posisi relationship Officer. Ia mengungkapkan yang ia ketahui mengenai media internal milik BPJS Kesehatan kantor cabang Medan dan pendapatnya mengenai media tersebut.

*“Media simantap merupakan media internal BPJS Kesehatan yang dirilis tahun 2021. Media ini berupa website yang hanya dapat di akses pegawai BPJS Kesehatan yang isinya berupa konten kegiatan tiap kantor cabang, artikel, dan video. Konten yang ada juga dapt di download.”*

Alwi juga menjelaskan bagaimana antusias pegawai saat media simantap dirilis dan disosialisasikan dari kantor pusat. Diawal media simantap hadir para pegawai tampak para pegawai cukup antusias dengan hal baru ini.

*“Saat awal perilisan, antusias pegawai cukup besar, tiap ada konten baru*

*yang di upload, para pegawai akan mengaksesnya dan memenuhi kolom komentar, sebagai bentuk apresiasi si pembuat konten dan menumbuhkan semangat. Tapi makin lama antusias itu berkurang dikarenakannya kesibukan para pegawai.”*

Alwi menambahkan pendapat ia mengenai media simantap ini bagaimana media ini dapat menjadi wadah untuk hubungan antar pegawai BPJS Kesehatan kantor cabang Medan

*“Untuk Pendapat saya mengenai media internal ini, bagus adanya kehadiran media ini. Dengan media internal ini para pegawai akan dapat membangun kebersamaan, tak hanya kantor cabang Medan tapi juga Kantor cabang lainnya yang ada di Indonesia. Mungkin jika media internal ini dikembangkan lagi akan membangkitkan lagi antusias para pegawai untuk mengaksesnya.*

#### **4. Informan 4**

Nama Lengkap : Mia Suryanti Br ginting  
 Jabatan/Pekerjaan : Relationship Officer  
 Usia : 26 tahun  
 Alamat : Jl. Flamboyan VII no.28, Medan

Informan keempat yaitu Mia merupakan pegawai tak tetap BPJS Kesehatan kantor cabang Medan. Dengan wawancara yang peneliti lakukan kita dapat mengetahui bagaimana pegawai mengenal media internal simantap ini, seberapa besar mereka tertari, dan seberapa sering mereka akses.

*“ Yang saya tahu media simantap itu merupakan media untuk memberikan dan membagikan informasi serta kegiatan yang dilakukan oleh internal. Media*

*internal ini membantu untuk mencari informasi tentang kegiatan internal jadi kita saling tahu kegiatan yang dilakukan kantor cabang lain. Untuk aksesnya sendiri saya sangat jarang membukanya dikarenakan kesibukan pekerjaan*

Selain itu Mia juga menerangkan bahwa untuk era sekarang ini bentuk media ini kurang menarik. Ia berharap kalau kedepannya bisa ada pengembangan untuk media ini agar ia lebih tertarik lagi mengaksesnya. Dan dapat menjadikan media ini menjadi tempat yang membangun hubungan antara pegawai melalui interaksi yang dilakukan di media tersebut.

*“ untuk media ini saya tertarik karena dapat melihat kegiatan yang dilakukan pegawai dari kantor cabang lain. Kita tahu apa yang mereka lakukan seperti membuat acara apa dan itu membuat saya tertarik dan berpikir bagaimana jika dibuat juga untuk kantor cabang Medan. Selain itu saya kurang tertari dengan yang lainnya yang ada di media tersebut. Saya berharap media ini dapat dibuat dalam bentuk aplikasi yang mudah untuk diakses dan penambahan fitur yang lebih menarik.”*

Itulah hasil dari wawancara yang dilakukan peneliti untuk penelitian ini. Kita dapat tahu keadaan sebenarnya bagaimana peran media internal Simantap membangun hubungan harmonis antar pegawai BPJS Kesehatan kantor cabang Medan. Kita dapat mengetahui bagaimana interaksi antar pegawai melalui media internal ini, seberapa besar pengaruhnya, dan apa yang mereka harapkan kedepannya untuk media simantap ini.

## **5. Informan 5**

Nama Lengkap : Clarisa Felicia

Jabatan/Pekerjaan : Relationship Officer  
Usia : 26 tahun  
Alamat : Jl. Amal no. 22 B, Medan

Informan kelima yaitu Clarisa yang menempati posisi Relationship officer BPJS Kesehatan kantor cabang Medan. Sebagai publik internal mengungkapkan yang ia ketahui mengenai media internal Simantap dan apa yang membuatnya tertarik untuk mengakses media tersebut.

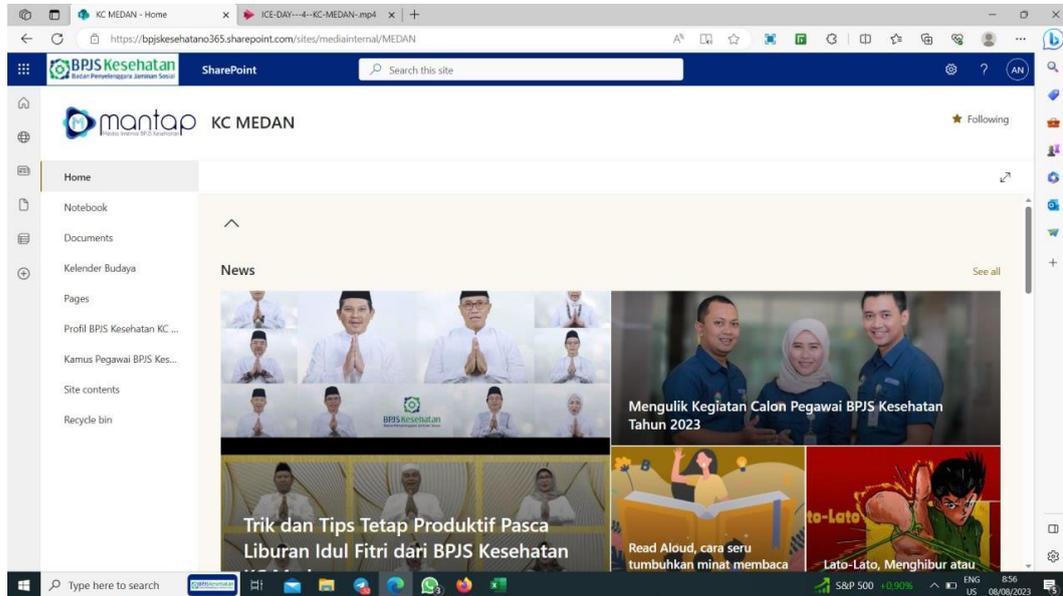
*“Simantap merupakan wadah informasi internal bagi duta BPJS Kesehatan di wilayah dan pusat. Informasi yang menarik menjadi alasan untuk membuka Simantap yaitu informasi terkini yang bisa diakses pihak internal dan merupakan informasi valid seIndonesia. Selain itu yang menjadi hal menarik adalah tuntutan bagi duta BPJS Kesehatan untuk terus proaktif terhadap informasi terkini mengenai instansi terkait.”*

Sebagai pegawai BPJS Kesehatan yang terlibat langsung dalam komunikasi internal di dalam instansi ini, Clarisa juga menjelaskan bagaimana media Simantap dapat berperan dalam membangun hubungan antar pegawai BPJS Kesehatan kantor cabang Medan.

*“Hubungan diantara sesama pegawai menjadi lebih terhubung dalam wadah informasi. Media internal Simantap inilah yang dapat menjadi wadah tersebut, untuk dapat saling berinteraksi dan bertukar informasi. Dan interaksi tersebutlah yang membangun hubungan harmonis sesama pegawai.”*

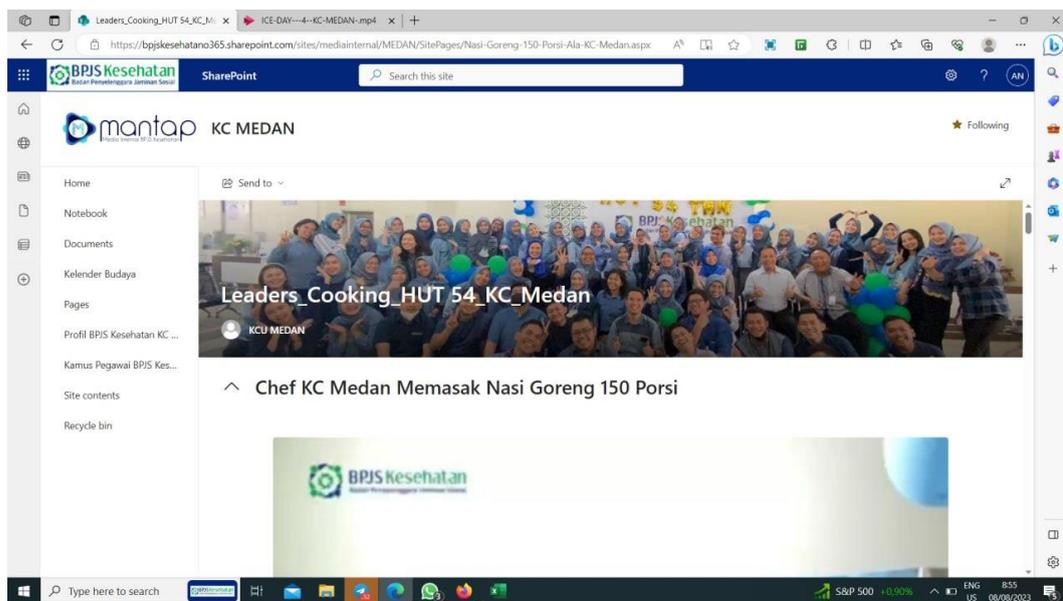
## 4.1.2 Hasil Dokumentasi

**Gambar.1 Homepage Simantap**



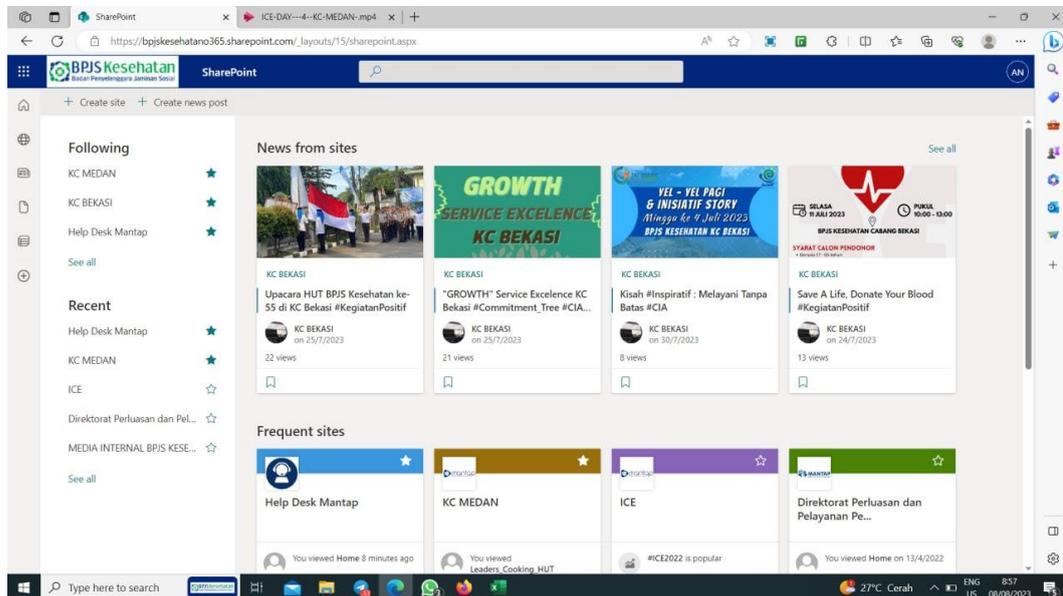
**Gambar 1**

**Gambar. 2 Homepage KC Medan**



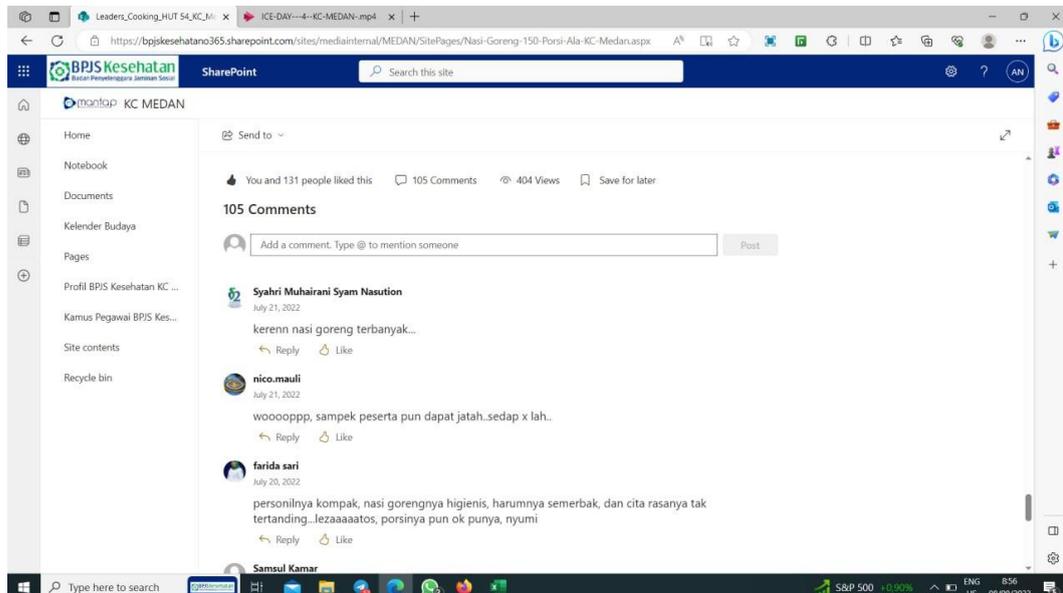
**Gambar 2**

Gambar.3 Halaman Konten



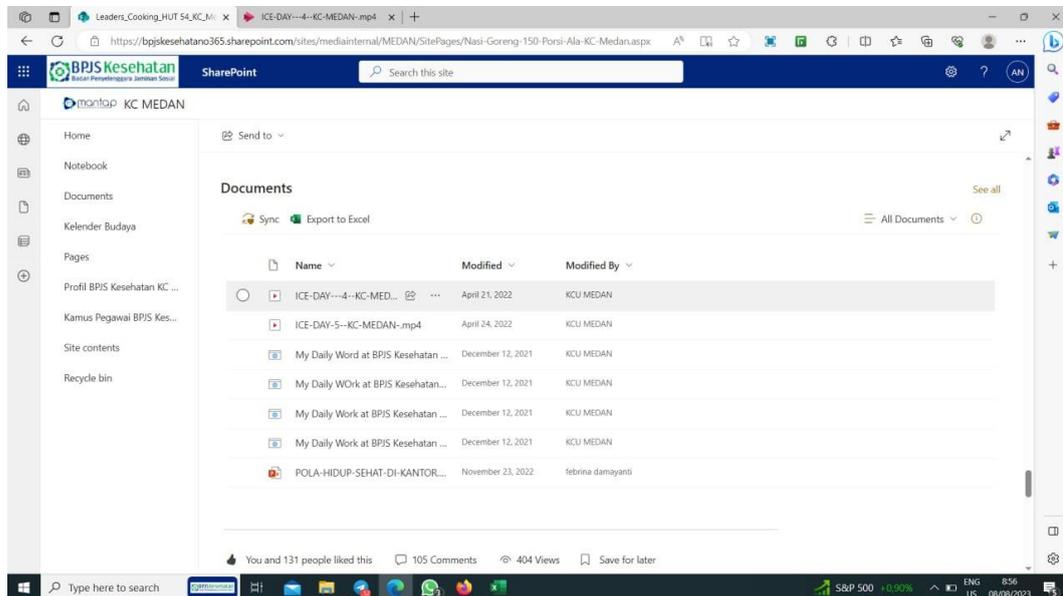
Gambar 3

Gambar. 4 kolom komentar



Gambar 4

**Gambar. 5 Halaman Dokumen**



**Gambar 5**

## 4.2 Pembahasan

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang mempunyai peranan yang strategis dalam upaya peningkatan Kesehatan dan memudahkan masyarakat mendapat pelayanan kesehatan dan publik di berbagai sektor atau industri. Begitu pula sesuai dengan visinya “ Menjadi Badan Penyelenggara yang Dinamis, Akuntabel dan Terpercaya untuk mewujudkan Jaminan Kesehatan Berkualitas, Berkelanjutan Berkeadilan dan Inklusif." maka harus mampu menjadikan bagian internal dalam organisasi ini berkembang guna mewujudkan organisasi yang mempunyai pegawai yang mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada khalayak maka adanya media internal berguna untuk membantu dalam memperlancar komunikasi internal agar terciptanya hubungan yang harmonis dan

akan tumbuhnya semangat kerja pada setiap pegawai.

Maka disinilah media internal berperan yang merupakan salah satu seorang humas dalam suatu perusahaan atau sebuah instansi pemerintah yaitu untuk menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan khalayak baik internal maupun eksternal, dan dalam hal ini melalui media internal, perusahaan melalui *public relations* berusaha menjalin relasi yang baik dengan khalayak internalnya. Termasuk didalamnya mengadakan kegiatan-kegiatan yang melibatkan khalayak internal dan memberitakannya dimedia internal sebagai sarana informasi dan membangun hubungan komunikasi yang baik serta menciptakan citra yang tidak hanya bagi pihak diluar perusahaan, namun juga bagi pihak-pihak internal dalam perusahaan itu sendiri.

Dalam membangun hubungan yang baik antar pegawai dalam suatu perusahaan dibutuhkan wadah ataupun perantara dalam proses tersebut. Dan media internal merupakan salah satu wadah yang dapat berperan membangun hubungan harmonis antar pegawai. BPJS Kesehatan memiliki media internal bernama “Mantap” yang disebut juga oleh pegawai “Simantap” yang dirilis tahun 2021. Adanya media internal pada organisasi perusahaan/instansi pemerintah seperti ini yang mendukung dalam perkembangan untuk memberikan pelayanan kepada publik yang lebih baik lagi dan membina hubungan yang harmonis antar pegawai. Pemanfaatan media internal maka akan menjadikan komunikasi internal yang lebih baik lagi dan efektif sehingga terciptanya hubungan yang harmonis dan segala macam permasalahan dan hambatan yang sering dihadapi dalam menyelesaikan tugas organisasi pemerintah serta dapat memberikan solusi untuk

menyelesaikannya.

Media internal ini adalah media informasi internal BPJS Kesehatan untuk membagikan update kegiatan seluruh unit kerja termasuk kantor pusat, seluruh Duta BPJS Kesehatan dapat mengakses website tersebut melalui link. Adapun untuk dapat mengakses dan menjelajah subsites serta konten-konten dalam website Simantap, Duta BPJS Kesehatan login menggunakan e-mail pribadi korporat atau e-mail unit kerja masing-masing.

Media internal Simantap bertujuan untuk menciptakan komunikasi internal yang kolaboratif dan inovatif antar Pegawai atau yang biasa disebut sebagai Duta BPJS Kesehatan. Bidang Komunikasi Internal dan Administrasi mengembangkan *Website* Media Komunikasi Internal BPJS Kesehatan berbasis Sharepoint For Office 365 sebagai media komunikasi internal untuk meningkatkan awareness dan reachness informasi organisasi, peningkatan efektivitas komunikasi internal dan tercapainya *employee engagement* antar Duta BPJS Kesehatan termasuk kantor cabang Medan.

Website Simantap tersebut dapat dimanfaatkan oleh seluruh Duta BPJS Kesehatan sebagai ajang untuk berbagi informasi terkini dan menarik, berkreasi, berekspresi, berinovasi serta berkolaborasi sesuai dengan minat masing-masing melalui konten-konten yang diunggah. Diharapkan Duta BPJS Kesehatan memberikan saran dan masukan Kesehatan terkait konten, tampilan dan lain-lain untuk perbaikan dan keberlanjutan website Simantap ke depannya sehingga dapat dimanfaatkan dengan optimal oleh seluruh Duta BPJS Kesehatan sebagai media komunikasi internal yang kolaboratif dan inovatif.

Setelah mendapatkan hasil dari wawancara dari pegawai BPJS Kesehatan kantor cabang Medan, peneliti dapat mengetahui fakta mengenai bagaimana Peran media internal simantap dalam membangun hubungan harmonis antar pegawai BPJS Kesehatan kantor cabang Medan. Adapun factor-faktor yang mempengaruhi seberapa besar peran media simantap di BPJS Kesehatan kantor cabang Medan sebagai berikut.

### **Faktor Pendukung**

#### 1. keadaan lingkungan kerja yang kondusif

suasana dan keadaan lingkungan yang kondusif pada kantor BPJS Kesehatan cabang Medan juga berpengaruh dalam melakukan pemanfaatan media internal didalamnya. Maka menjelaskan bahwa keadaan lingkungan kerja pada instansi ini cukup kondusif dan menjadi salah satu faktor pendukung dalam upaya mengelola dan memanfaatkan media internal sehingga dapat terciptanya hubungan yang harmonis antar pegawai.

#### 2. Fasilitas

Fasilitas yang ada pada kantor BPJS Kesehatan cabang Medan sangat mendukung untuk dikelola dan dimanfaatkan kembali sehingga menjadi perhatian para pegawai dan terciptanya komunikasi yang baik. Selain itu pada Kantor BPJS Kesehatan cabang Medan dilengkapi dengan fasilitas kursi, meja serta 1 unit laptop tiap pegawai yang telah dikoneksikan dengan internet yang memudahkan para pegawai dalam mencari data dan dapat menyempatkan waktu untuk membaca dan mencari informasi pada fasilitas pendukung tersebut dengan mudah.

### 3. Kolaborasi

Ketika ada perayaan hari besar seperti hari besar nasional ataupun ulang tahun Perusahaan, semua pegawai ataupun duta BPJS Kesehatan berkolaborasi dan saling bekerjasama untuk mengadakan acara perayaan tersebut. Di momen ini tentu akan menumbuhkan hubungan yang baik antar pegawai. Kegiatan ini pun dapat menjadi konten untuk di unggah pada media Simantap.

### **Faktor Penghambat**

#### 1. Media internal yang masih baru

Media Simantap milik BPJS Kesehatan ini masih bisa dibilang cukup baru. Sebagian para pegawai masih merasa asing dengan kehadirannya. Saat awal perilisan, media ini cukup menumbuhkan antusias pegawai untuk mengaksesnya. Yang ditimbulkan rasa penasaran akan hal baru tersebut. Namun semakin lama antusias semakin turun.

#### 2. Kesibukan Pegawai

Kantor BPJS Kesehatan setiap jam operasionalnya, hampir tidak pernah sepi tak terkecuali kantor cabang Medan. Jam kerja yang sibuk merupakan hal yang sebenarnya disebabkan kurangnya SDM. Yang membuat beberapa pegawai mendapat pekerjaan yang lebih banyak dari seharusnya. Dikarenakan ini para pegawainya pun tak sempat untuk mengakses media Simantap.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab III sebelumnya mengenai peran media internal simantap dalam membangun hubungan harmonis antar pegawai BPJS Kesehatan Kantor cabang Medan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Simantap sebagai media komunikasi internal resmi BPJS Kesehatan yang dapat menghubungkan semua kantor cabang yang ada di Indonesia.

Pengelolaan Media internal Simantap yang dilakukan BPJS Kesehatan kantor cabang Medan di bawah oleh staff komunikasi yang juga berperan sebagai Humas bekerjasama dengan *The Champ*. Yang dimaksud dengan *The Champ* adalah pegawai terpilih yang bertugas menjaga keberlangsungan budaya organisasi yang ada di kantor BPJS Kesehatan. Sistem pengelolaan media Simantap di tiap kantor cabang berbeda. Untuk Kantor cabang Medan *The Champ* yang paling berperan langsung untuk mengelola media Simantap. Mulai dari *update* kegiatan pegawai hingga membuat konten sesuai tema yang ditentukan kantor pusat.

Simantap menjadi wadah untuk komunikasi internal BPJS Kesehatan yang berbentuk website yang kontennya berupa berita, artikel serta video. Namun bentuk dari media internal ini masih kurang optimal untuk berperan membangun hubungan antar pegawai dikarenakan fitur yang kurang menarik minat pegawai.

Interaksi yang terjadi dalam Simantap cukup terbatas yang hanya terjadi pada

kolom komentar yang ada di tiap konten yang di unggah. Para pegawainya hanya sesekali mengakses Simantap dikarenakan tidak ada kewajiban yang mengharuskan mereka mengaksesnya. Karena media internal Simantap masih terbilang baru, perannya untuk membangun hubungan kurang optimal. Dan masih banyak diperlukannya perbaikan dari segi pengelolaan maupun website medianya itu sendiri.

## **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian yang telah disimpulkan, peneliti mencoba memberikan saran yang kemudian bisa menjadi masukan bagi pengelola Media Simantap serta BPJS Kesehatan dalam upaya memaksimalkan peran media internal Simantap dalam membangun hubungan harmonis antar pegawai.

1. Dari segi tampilan atau desain, lebih baik jika dibuat lebih menarik lagi, karena desainnya masih terlihat formal dan monoton.
2. Adanya Upgrade Website dengan menambah fitur-fitur yang baru yang bersifat interaktif untuk meningkatkan interaksi antar pegawai tiap kantor cabang. Dengan meningkatnya interaksi akan menambah kemungkinan hubungan antar pegawai dibangun.
3. Terkait konten dan informasi yang disajikan sebaiknya dibuat lebih beragam lagi dan ada tenggat waktu tertentu untuk tiap postingannya agar lebih teratur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M., Priyadi, C., & Ridwan, W. (2022). Penguatan Peran dan Fungsi Public Relation Dalam Era New Digital. In *Jurnal Cyber PR* (Vol. 2, Issue 1).
- Aselina, E. T. (2019). *Komunikasi Internal Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish (Group Penerbitan CV. Budi Utama).
- Astrid, Af., & Astrid Dosen Ilmu Jurnalistik UIN Alauddin Makassar, Af. (2017). *EKSISTENSI MEDIA INTERNAL SEBAGAI ALAT KEHUMASAN (STUDI KASUS MAJALAH EMPATI PSMP TODDOPULI MAKASSAR)*.
- Budaya, P., Dan, O., & Kerja, E. (2015). *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Volume 1 , Nomor 2 November 2015 Jurnal Akuntansi dan Bisnis Volume 1 , Nomor 2 November 2015. 1(November)*.
- Elvinaro, A. (2016). *Handbook of Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Faustyna (2015). *Pengaruh Budaya Organisasi dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Belawan*. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*,(64)
- Hasna, S., & Irwansyah, D. (2019). ELECTRONIC WORD OF MOUTH SEBAGAI STRATEGI PUBLIC RELATION DI ERA DIGITAL. In *Jurnal Ilmu Komunikasi* (Vol. 8, Issue 1).
- Ilhamuddin, M. F., Rifqi, A., Setianingrum, V. M., & Naqiyah, N. (n.d.). *PELATIHAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA HUMAS PONDOK PESANTREN AL-FALAH PLOSO MOJO KEDIRI*. 89–93.
- Jefkins, & Yadin. (2003). *Public Relations edisi V*. Jakarta: Erlangga.
- Kabu, R, S., Rudianto., & Priadi R. (2020). Kompetensi Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai di Kementrian Agama Kabupaten Nias Utara. *Communication Journal*. (12-22)
- Kamaludin Abdullah, A., Rahmi Astuti, D., Manajemen Dakwah, J., Sunan Gunung Djati, U., & Ilmu Komunikasi Humas, J. (2018). Peran Majalah Warta Intra Bulog Sebagai Media Internal di Perum Bulog Divisi Regional Jawa Barat. In *Humas: Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat* (Vol. 3, Issue 2).
- Latief, A., & Safwan, M. (n.d.). *Pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bpjs kesehatan cabang langsa*. 52–65.
- Mayasari, S., & Angguntiara, C. (2018). *Strategi Humas PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Dalam Membuat Tabloid Sebagai Media Informasi Publik Internal*. 9(1), 24–30. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jkom>

- Muliyani, S. (n.d.). *Pengaruh Human Relation (Hubungan Antar Manusia) dan Kondisi Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Etos Kerja Pegawai Pada PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan.*
- Nur, T., Sulistiani, A., & Wijaya, L. S. (2021). *Strategi Komunikasi Eksternal Public Relations Pemerintah Kota Salatiga di Masa Pandemi Covid-19 External Public Relations Communication Strategy of the Salatiga City Government during the Covid-19 Pandemic.* 4(1), 25–39.
- Perubahan, P. M., & Dan, B. O. (2020). *KUALITAS KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL ( BPJS ) KESEHATAN.* 2(1), 9–16.
- Petra, U. K., Adheline, P., Komunikasi, P. I., Kristen, U., & Surabaya, P. (2015). *Sikap Karyawan Atlas Sports Club Surabaya Mengenai Media Internal Perusahaan “ Atlas Sports Club Magazine .”*
- Pramelani, :, & Lestari, A. (2019). Program Employee Gathering " Satukan Hati Selaraskan Tujuan. *Dalam Menjalin Hubungan Baik Karyawan. Jurnal Komunikasi, 10(1), 42–*
- Rolando, D. M., Adellia, T., Aziz, N. M. A., & Wicaksono, G. D. K. (2021). Peran Dan Fungsi Public Relation Dalam Mempertahankan Citra Positif Portal Berita Online Antaranews.Com. *Syiar | Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam, 1(2), 79–88.*
- Rosady, R. (2020). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Rudianto., Anshori, A. (2021) Komunikasi Organisasi Antar Budaya di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Komunikasi. (13)*
- Satira, U. (2021). *Peran Penting Public Relations Di Era Digital.* 1(1), 179–202.
- Syahputra, I. (2019). *Media Relations : teori, strategi, praktik, dan media intelijen.* Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Syarif, A., & Ridho, H. (1009). *BROADCAST MESSAGE SEBAGAI MEDIA INTERNAL PERUSAHAAN (Studi Deskriptif Kuantitatif Tentang Peran Broadcast Message Sebagai Media Internal Humas di PT Pertamina Drilling Service Indonesia).*
- Tane, A. (n.d.). *HUBUNGAN ANTAR MANUSIA PEGAWAI DINAS PENDIDIKAN KOTA PAYAKUMBUH* (Vol. 3, Issue 2).
- Wahyudi, D., & Adhani, A. (2021). *Public relations campaign strategy PT . Pelindo 1 in socializing the Porting Business.* 2, 71–75.

**LAMPIRAN 1**  
**DOKUMENTASI**  
**PENELITIAN**

## **DOKUMENTASI WAWANCARA**

### **Wawancara bersama Staff Komunikasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Medan**



Sumber : Dokumentasi Siti Suryanti Harahap, wawancara dengan Ibu Karina Octavia Meliala 8 Agustus 2023, Kantor BPJS Kesehatan cabang Medan

### **Wawancara bersama pegawai BPJS Kesehatan Kantor cabang Medan**



Sumber : Dokumentasi Siti Suryanti Harahap, wawancara dengan Bapak Alwi Ihsan Nababan (sebelah kiri foto)

### Wawancara dengan Pegawai BPJS Kesehatan Kantor cabang Medan



Sumber : Dokumentasi Siti Suryanti Harahap, wawancara dengan Ibu Clarisa (kiri bawah), dan ibu Mia (kanan bawah), 15 Agustus 2023, Kantor BPJS Kesehatan Cabang Medan



Sumber : Dokumentasi Siti Suryanti Harahap, keharmonisan para pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Medan.

**LAMPIRAN 2**  
**PEDOMAN**  
**WAWANCARA**



### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

#### **Data Pribadi**

Nama : SITI SURYANTI HARAHAP  
 Tempat/Tgl Lahir : Batang Gogar/ 5 April 2001  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Status Perkawinan : Belum Kawin  
 Agama : Islam  
 Email : [ssuryahh145@gmail.com](mailto:ssuryahh145@gmail.com)

#### **Status Keluarga**

Nama Ayah : Habibuddin Harahap  
 Pekerjaan Ayah : Karyawan Swasta  
 Nama Ibu : Suparni  
 Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga  
 Alamat : Desa Perkebunan Pangkatan, Kec. Pangkatan, Kab. Labuhanbatu

#### **Pendidikan Formal**

2007-2013 : SD NEGERI 112195 SIDODADI  
 2013-2016 : SMP NEGERI 1 BILAH HULU  
 2016-2019 : SMA NEGERI 1 BILAH HULU  
 2019-2023 : Strata- 1 Ilmu Komunikasi FISIP UMSU



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila mempunyai surat ini agar dicatatkan  
nama dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi : Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Tel. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (0610) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN**  
**JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth. Medan, 2023  
**Bapak/Ibu**  
**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**  
**FISIP UMSU**  
di  
Medan.

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Siti Suryanti Harahap  
N P M : 1903110115  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Tabungan sks : 127 sks, IP Kumulatif 3,70

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Peran Media Internal "Simantap" dalam Membangun Hubungan Harmonis Antar Pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Medan	✓ 3 April 2023
2	Strategi Komunikasi Public Relation dan Citra Positif Organisasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Medan	
3	Pengaruh Tata Nilai BPJS Kesehatan "INISIATIF" Terhadap Kinerja Pegawai	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik / Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Program Studi :  
Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 3 April 2023

Ketua,

(Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom.)  
NIDN: 0127048401

Pemohon

123.19.311  
*Siti Suryanti Harahap*

(Siti Suryanti Harahap)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk  
Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Ridut Mudi)



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila mengirim surat ke Agor distrikkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fkip.umsu.ac.id> [fkip@umsu.ac.id](mailto:fkip@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.linkedin.com/umsumedan)

**Sk-2**

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI  
DAN PEMBIMBING**

**Nomor : 590/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2023**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : **03 April 2023**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **SITI SURYANTI HARAHAP**  
N P M : 1903110115  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2022/2023  
Judul Skripsi : **PERAN MEDIA INTERNAL "SIMANTAP" DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN HARMONIS ANTAR PEGAWAI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG MEDAN**  
Pembimbing : **Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos., M.I.Kom.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 123.19.311 tahun 2023.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 03 April 2024.**

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal, 13 Ramadhan 1444 H  
04 April 2023 M



**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**  
NIDN. 0030017402



**Tembusan :**

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bisa merajut mimpi ini agar diwujudkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/IX/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Hasri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

http://pau.fisip.umhu.ac.id flisip@umsu.ac.id umaumedan umsumedin umsumedan umsumedan

Sk-3

PERMOHONAN  
 SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 6 Juli 2023.

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

*Assalamu 'alaikum wr. 'wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : SITI SURYANTI HARAHAP  
 NPM : 1903110115  
 Program Studi : ILMU KOMUNIKASI

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor. 290/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2023, tanggal 03 April 2023, dengan judul sebagai berikut :

PERAN MEDIA INTERNAL "SIMANTAP" DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN  
 HARMONIS ANTAR PEGAWAI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG MEDAN.

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proprosals Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

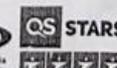
Menyetujui:  
 Pembimbing

(Dr. RIDUT PRAPDI, S.Sos, M.I, Kom.)

NIDN:0120057303

Pemohon,

(SITI SURYANTI HARAHAP..)





UMSU  
Berprestasi Beramal Berkeadilan

**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

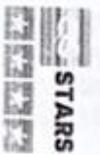
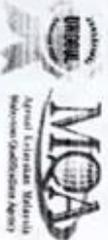
Nomor : 963/UND/II.3.AU/UMSU-03/FF/2023

Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Hari, Tanggal : Rabu, 14 Juni 2023  
Waktu : 08.30 WIB s.d. selesai  
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2  
Penyempit Seminar : AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.



SK-4

No.	NAMA MAHASISWA	NO.MOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMIMPIN	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
36	LUTFI BASIT NAIPOSPCS	1903110078	H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. JUNAUDI, S.Pd. M.Si.	ETIKA KOMUNIKASI DALAM PERGAULAN MAHASISWA INDEKOS DI KELURAHAN SIDOREJO HALIR KOTA MEDAN
37	SITI SURYANTI HARAHAP	1903110115	Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si.	Dr. TIBUT PRIADI, S.Sos., M.I.Kom.	PERAN MEDIA INTERNAL "SIMANTAR" DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN HARMONIS ANTAR PEGAWAI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG MEDAN
38	NURMAVANI	1903110344	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom.	CURRY NOVIRICA AP SINAGA, S.Sos., M.A.	PERSEPSI REMAJA TERHADAP MUSIC VIDEO WONDERLAND INDONESIA
39	ZAFRA PUTRI	2103110299P	Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	KOMUNIKASI ANTAR-PIBADI ORANGTUA DENGAN ANAK DALAM MENGANTISIPASI KECAANDUAN GAME ONLINE PADA ANAK DI KOTA TEBING TINGGI
40	ABDUL HAQI MUBAZAK	1903110349P	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom.	FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.	POLA KOMUNIKASI ORGANISASI HPPI DALAM MEMPERKALKAN PRODUK HALAL PADA MASYARAKAT



(Dr. ARIFINSALIH, S.Sos., MSP.)

Medan, 23 Desember 2023  
12 Juni 2023 M



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila mangsa kuni in ager / bebukan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAJN-PT/AK.KPI/PT/XI/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
https://fkip.umsumed.ac.id fkip@umsumed.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Lengkap : SITI SURYANTI HARAHAP.....  
N P M : 1903110115.....  
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI.....  
Judul Skripsi : PERAN MEDIA INTERNAL 'SIMPANTRA' DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN HARMONIS ANTAR PEGAWAI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG MEDAN

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	3/4 2023	Penetapan Judul Skripsi dan dosen pembimbing	<i>[Signature]</i>
2.	30/4 2023	Bimbingan penyusunan proposal skripsi	<i>[Signature]</i>
3.	10/5 2023	Bimbingan proposal skripsi & revisi	<i>[Signature]</i>
4.	15/5 2023	ACC Proposal Skripsi	<i>[Signature]</i>
5.	20/5 2023	ACC Pedoman wawancara	<i>[Signature]</i>
6.	16/8 2023	Bimbingan Skripsi	<i>[Signature]</i>
7.	21/8 2023	Bimbingan Skripsi	<i>[Signature]</i>
8.	23/8 2023	Bimbingan Skripsi / ACC	<i>[Signature]</i>

Medan, .....20.....



(Dr. Amrin Saleh, S.Sos.,MSP.)  
NIDN: 0030017402

Ketua Program Studi,

*[Signature]*  
(Akhyar Anwar, S.Sos.,M.P.Kom.)  
NIDN: 0127046401

Pembimbing,

*[Signature]*  
(Dr. Rizki Pratiwi, S.Sos.,M.P.Kom.)  
NIDN: 0120057303



## PANDUAN PERTANYAAN WAWANCARA MENDALAM

Hari / Tanggal Wawancara :  
 Lokasi Wawancara :  
 Nama Informan :  
 Jenis Kelamin :  
 Waktu Wawancara :

*Acc P3 K*  
*12/16/2023*

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Perkenalkan nama saya Siti Suryanti Harahap, Mahasiswi Semester VIII Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun maksud dan tujuan Saya disini untuk melakukan proses penelitian terkait Tugas Akhir / Skripsi dengan judul : *Peran Media Internal "Simantap" dalam Membangun Hubungan Harmonis Antar Pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Medan.*

Dengan ini saya sangat memerlukan informasi dari Pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Medan, terkait berjalannya penelitian ini, atas bantuan informasi dan kesedian bapak/ibu saya ucapkan terimakasih.

Pertanyaan :

1. Bagaimana Sistem pengelolaan Media internal Simantap dan siapa saja yang bisa mengaksesnya?
2. Apa saja tugas utama dan fungsi pengelola Simantap?
3. Informasi/konten apa saja yang ada di dalam Simantap yang membuat anda tertarik untuk mengakses Simantap?
4. Bagaimana informasi yang ada di Simantap dapat membantu pegawai?
5. Bagaimana cara membangun hubungan antar pegawai melalui Simantap, mengingat BPJS Kesehatan memiliki pegawai yang banyak dengan latar belakang yang beragam?
6. Apa saja dampak dan tujuan diterbitkannya Simantap?
7. Bagaimana kualitas kerja para pegawai dengan adanya Simantap?



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila menulis surat ini agar disertakan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PTXU/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://falsip.umsu.ac.id> ✉ [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) 📠 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Nomor : 1055/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2023  
Lampiran : -,-  
Hal : **Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa**

Medan, 01 Dzulhijjah 1444 H  
20 Juni 2023 M

Kepada Yth : Kepala SDM BPJS Kesehatan  
Kantor Cabang Medan

di-

Tempat.

Bissmillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama mahasiswa : **SITI SURYANTI HARAHAP**  
N P M : 1903110115  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2022/2023  
Judul Skripsi : **PERAN MEDIA INTERNAL "SIMANTAP" DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN HARMONIS ANTAR PEGAWAI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG MEDAN**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.



An.Dekan,  
Wakil Dekan - I

**Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom.**  
NIDN : 01 11 117804





## BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Nomor : 713/RISNOVBANG/0823  
 Lampiran : Satu Berkas  
 Hal : Izin Penelitian an Siti Suryanti Harahap

Jakarta, 16 Agustus 2023

Yth. Sekretaris Badan  
 BPJS Kesehatan  
 di  
 Jakarta

Menindaklanjuti surat dari Sekretaris Badan Nomor: 1603/Sesban/0723 tanggal 26 Juli 2023 Hal Permohonan Izin Penelitian an. Siti Suryanti Harahap bersama ini disampaikan tanggapan terkait penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil telaah, pada prinsipnya Kedeputusan Bidang Riset dan Inovasi memberikan izin penelitian kepada:

Nama	: Siti Suryanti Harahap
Perguruan Tinggi	: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Judul Permohonan	: Peran Media Internal "Simantap" dalam Membangun Hubungan Harmonis Antar Pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Medan
Pemintaan Data Primer	: Dilakukan wawancara kepada pegawai BPJS Kesehatan Cabang Medan

2. Dalam hal pengumpulan data primer, kesediaan untuk memberikan data/informasi merupakan hak responden.

3. Dalam memberikan data dan Informasi, responden pegawai BPJS Kesehatan Cabang Medan dapat disampaikan langsung oleh peneliti kepada responden.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih

Deputi Direksi Bidang Riset, Inovasi,  
 dan Pengembangan

Mulyo Wibowo

SU/nr/LT.00

### Kantor Pusat

Jl. Letjen Suprpto Kav. 20 No.14, Cempaka Putih  
 PO BOX 1391/JKT, Jakarta Pusat 10510 - Indonesia  
 Telp. +62 21 421 2938 (Hunting), Fax: +62 21 421 2940  
[www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Sk-10



UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 16011/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2023

Pogram Studi : Ilmu Komunikasi  
Hari, Tanggal : Kamis, 31 Agustus 2023  
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai  
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya



No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
11	IRA MARDIYAH SIREGAR	1903110151	Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom.	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	CORRY NOVRIKA AP. SINAGA, S.Sos., M.A.	SEMANGAT NASIONALISME PARA TOKOH DALAM FILM "KADET 1947"
12	VIVI ARYANI PUTRI	1903110126	Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	CORRY NOVRIKA AP. SINAGA, S.Sos., M.A.	NURHASANAH NASUTION, S.Sos. M.I.Kom	ANALISIS SEMIOTIKA DUNIA PROSTITUSI DALAM FILM GANGUBAI KHATIAWADI
13	IRFAN RAMADHAN NASUTION	1903110355	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom	H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom	Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DALAM MENARIK MINAT PUBLIK PADA PRODUK FUNDING BANK SYARIAH INDONESIA DI KANTOR SABANG PEMBANTU INDRAPURA
14	SITI SURYANTI HARUJI AP	1903110415	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom	H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom	Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos., M.I.Kom	PERAN MEDIA INTERNAL "SIMANTAP" DALAM MEMBANGUN! HUBUNGAN HARMONIS ANTAR PEGAWAI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG MEDAN
15	PRIMA GANDAVI SIREGAR	1903110107	Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	CORRY NOVRIKA AP. SINAGA, S.Sos., M.A.	H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom	KOMUNIKASI ANTARJUDAYA SUKU BATAK SIMALUNGUN DAN MINANG DALAM TRADISI MARHOBAS DI SONDI RAYA KABUPATEN SIMALUNGUN

Notulis Sidang :

1.

Ditandatangani oleh :

Wakil Rektor I



Medan, 11 Safar 1445 H  
28 Agustus 2023 M



Panitia Ujian  
Sekretaris

Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

Dr. ARIFAN SALEH, S.Sos., MSP.

Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum