

IMPLEMENTASI METODE EFEK KOMUNIKASI INTERNAL

(Studi pada Karyawan Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang)

Alfiantika Suqva Rahma, Dadang Krisdianto, Eny Widayawati

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Universitas Islam Malang, Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email: alfiantikaasr03@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasi efektivitas komunikasi internal pada Perumda Tirta Kanjuruhan dengan menggunakan teori komunikasi Lasswell, yang mencakup lima elemen utama: *Who* (komunikator), *What* (pesan), *Which Channel* (media), *Whom* (komunikan), dan *With What Effect* (hasil). Penelitian ini mengidentifikasi hambatan komunikasi seperti perbedaan persepsi, keterbatasan media digital untuk karyawan usia lanjut, dan kurangnya umpan balik dalam komunikasi formal. Pendekatan kualitatif digunakan melalui wawancara dan observasi terhadap empat informan kunci dari divisi bagian internal, Teknik dan pergudangan, umum dan SDM.

Penelitian ini menyoroti pentingnya komunikasi internal yang efektif di Perumda Tirta Kanjuruhan untuk mendukung kinerja organisasi maupun perusahaan. Dengan menggunakan teori Lasswell, penelitian ini akan mengimplementasi metode komunikasi internal, mengidentifikasi kendala seperti komunikasi searah dan kesalah pahaman akibat perbedaan persepsi, serta memberikan rekomendasi untuk mengatasi hambatan tersebut.

Kata Kunci : Komunikasi Internal, Implementasi, Efektivitas, Model Lasswell, Hambatan Komunikasi.

ABSTRACT

This research aims to evaluate the effectiveness of internal communication at Perumda Tirta Kanjuruhan using Lasswell's communication theory, which includes five main elements: Who (communicator), What (message), Which Channel (media), Whom (communicant), and With What Effect (results). This research identified communication barriers such as differences in perception, limitations of digital media for older employees, and lack of feedback in formal communication. A qualitative approach was used through interviews and observations of four key informants from the management division.

This research highlights the importance of effective internal communication at Perumda Tirta Kanjuruhan to support organizational performance. Using Lasswell's theory, this research evaluates internal communication methods, identifies obstacles such as one-way communication and misunderstandings due to differences in perception, and provides recommendations for overcoming these obstacles.

Keywords: Internal Communication, Evaluation, Effectiveness, Lasswell Model, Communication Barriers, Strategic Solutions

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan komunikasi terbagi menjadi dua bagian yaitu komunikasi internal serta komunikasi eksternal. Proses komunikasi dapat dibangun melalui berbagai pihak di dalam suatu perusahaan maupun organisasi. Komunikasi yang efektif dapat menciptakan produktivitas, dan memperkuat ikatan organisasi.

Komunikasi dan interaksi yang terjadi di sebuah perusahaan ataupun organisasi tidak dapat dibatasi dalam ruang lingkup manapun. Maka dari itu dalam penelitian ini menggunakan gap teori komunikasi Harold D. Lasswell, komunikasi efektif dinilai melalui lima elemen utama yaitu *Who* (komunikator), *What* (pesan), *In Which Channel* (media), *Whom* (penerima), dan *with What Effect* (hasil atau dampak).

Komunikasi menjadi media utama yang mempermudah pekerjaan karyawan dengan tujuan yang akan dicapai dalam suatu perusahaan. Namun, tidak jarang komunikasi internal menghadapi berbagai hambatan yang mengakibatkan kinerja organisasi menurun. Dalam konteks Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang, meskipun telah ada upaya untuk membangun komunikasi yang baik, beberapa masalah spesifik masih ditemukan dan berpotensi mengganggu efektivitas perusahaan dalam melayani masyarakat.

Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang merupakan perusahaan milik daerah yang bergerak dalam usaha atau pelayanan umum dibidang air bersih dengan memenuhi syarat ataupun standarisasi kesehatan.

Perumda sendiri berdiri sejak tahun 1977, yang dimana perusahaan ini merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan modal yang dimiliki dari daerah dan tidak mengambil saham sedikitpun. Perumda juga berbasis teknologi informasi dan memiliki pelayanan bagi pelanggan prima seperti adanya platform khusus untuk penanganan keluhan pelanggan Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang.

Berdasarkan hasil obsevasi langsung yang dilakukan pada 24 April 2024 di kantor Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang dapat diketahui bahwa komunikasi yang terjadi cenderung searah, di mana pimpinan lebih sering menyampaikan informasi tanpa ada proses umpan balik yang aktif dari karyawan. Hal ini terlihat dari kurangnya interaksi antara pimpinan dan karyawan di lapangan, yang membuat karyawan merasa enggan untuk menanyakan kembali informasi yang belum jelas. Misalnya, perubahan jadwal kerja yang diumumkan secara mendadak sering kali tidak dipahami sepenuhnya oleh karyawan, tetapi karena enggan bertanya, mereka menjalankan tugas dengan rasa terburu-buru yang berdampak pada penurunan kinerja.

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasi metode komunikasi internal yang diterapkan di Perumda Tirta Kanjuruhan, dengan tujuan untuk mengidentifikasi kelemahan-kelemahan yang ada dan mencari solusi yang dapat meningkatkan efektivitas komunikasi di perusahaan. Dengan mengimplementasi komunikasi internal ini, diharapkan dapat ditemukan metode komunikasi yang lebih sesuai dengan karakteristik karyawan dan kondisi organisasi,

sehingga mampu meningkatkan kinerja, motivasi, dan koordinasi antara pimpinan dan karyawan. Dari latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi komunikasi Internal yang diterapkan pada Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang Kab. Malang ?
2. Apa saja kendala-kendala dalam pelaksanaan komunikasi internal pada karyawan Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang Kab. Malang ?

TINJAUAN PUSTAKA

Implementasi

Implementasi merupakan tindakan maupun pelaksanaan pada sebuah rencana yang telah disusun secara matang dan terperinci. Menurut Browne dan Wildavsky dalam Narudin dan Usman (2004:70) mengatakan bahwa implementasi merupakan perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan. Model implementasi menurut Nugroho (2004:163) gambaran pelaksanaan ataupun implementasi berada di dalam kerangka *organizing-leading-controlling*. Jadi jika kebijakan sudah dibuat oleh perusahaan., maka tugas selanjutnya ialah mengorganisasikan, melaksanakan kepemimpinan untuk memimpin pelaksanaan serta melakukan pengendalian pelaksanaan tersebut.

Komunikasi

Menurut Daryanto (2014:1) Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan melalui media tertentu guna menghasilkan efek/tujuan dengan mengharapkan feedback ataupun umpan balik. Menurut Everett M, Rogers dan Lawrence Kincaid dalam Wiryanto (2004:6) komunikasi sebagai proses dalam melakukan pertukaran yang dilakukan dua orang ataupun lebih untuk menciptakan saling pengertian.

Metode efektif

Menurut Royani (2020:75) efektif

adalah efek atau akibat, kesan dan pengaruh terhadap sesuatu tertentu dengan kalimat yang mudah di pahami. Dari kedua pengertian diatas dapat diartikan bahwa metode efektif merupakan suatu cara atau langkah yang telah direncanakan dan ditetapkan untuk mencapai tujuan tertentu dengan menghasilkan efek, kesan, serta pengaruh yang maksimal.

Metode Komunikasi

Menurut Fitrah dan Lutfiyah (2018:26) metode adalah suatu ilmu tentang langkah-langkah dan cara tentang suatu disiplin dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam KBBI metode ialah cara kerja bersistem guna mencapai tujuan yang ditentukan. Metode digunakan dalam suatu perusahaan maupun usaha usaha guna memperoleh gejala alam, gejala sosial, dan kehidupan manusia dengan menggunakan prosedur kerja yang sistematis, teratur, tertib, serta dipertanggung jawabkan

Strategi Komunikasi

Menurut Lasswell (dalam Narula 2014:26) Strategi komunikasi hakikatnya merupakan perencanaan (*planning*) serta manajemen (*management*) guna mencapai suatu tujuan. Menurut Laswell cara terbaik dalam memaparkan kegiatan komunikasi ialah dengan cara menjawab pertanyaan *Who, Says What, In Which Channel, to Whom with What Effect*

Etika Komunikasi

Menurut Akib & Mulyaningsih et al (2023:18-19) Komunikasi melibatkan interaksi banyak orang dengan banyak karakter dan perilaku yang berbeda. Dalam organisasi komunikasi, kemungkinan akan menggunakan berbagai konflik sebagai contoh perbedaan dalam pengakuan operasi pribadi yang menyebabkan seseorang tersinggung sementara yang lain meresponsnya. Kondisi inilah yang mengakibatkan awal mula nya terjadinya konflik individual dalam komunikasi di sebuah perusahaan. Maka dari itu untuk mengurangi terjadinya konflik di sebuah perusahaan maupun

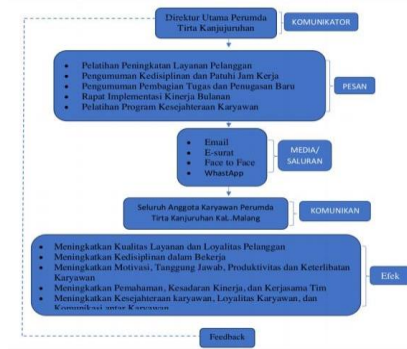
instansi dalam komunikasi diperlukan etika berkomunikasi.

Komunikasi Inernal

Menurut Salim (2024:67) Komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan atau organisasi komunikasi internal dapat terjadi antara karyawan dan karyawan dan pengawas dan pengawas dan pengawas. Komunikasi internal terjadi sesuai dengan rantai (*scalar chain*) dalam bentuk kekuasaan atau jaringan otoritas.

Komunikasi internal dikenal sebagai instruktif, kontrol, serta koordinatif ke arah tujuan perusahaan. Fungsi dari komunikasi internal sendiri yaitu untuk memelihara hubungan sosial dan penyebaran informasi yang bersifat pribadi.

KERANGKA BERPIKIR



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Sumber : Data diolah 2024

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kualitatif deskriptif. Fokus penelitian ini adalah menganalisis implementasi metode efektif komunikasi internal dalam Perumda Tirta Kanjuruhan, khususnya kepastian dalam penyampaian informasi dapat tersampaikan dengan baik kepada seluruh karyawan serta komunikasi internal yang efektif sangat penting untuk membangun koordinasi yang solid, meningkatkan produktivitas, serta memperkuat hubungan antara pimpinan dan karyawan. Objek penelitian ini dilakukan di Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang yang beralamat di Jl. Sultan Agung No.76A, Cokoleo, Kepanjen, Kec.

Kepanjen, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65163.

Penelitian ini menggunakan 2 sumber data yaitu melalui sumber data primer dan sekunder, yang mana sumber data primer diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan dengan 4 orang informan yaitu kepala divisi bagian umum, kepala divisi bagian gudang, kepala divisi bagian SDM, dan kepala divisi bagian perbaikan.. sedangkan data sekunder diperoleh dari dari berbagai sumber termasuk catatan, situs web, gambar, dan video yang berkaitan dengan Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model ilmu komunikasi dari Harold D. Lasswell. Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi waktu dan sumber, yang mana tujuan triangulasi menjadikan data lebih akurat dan terpercaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

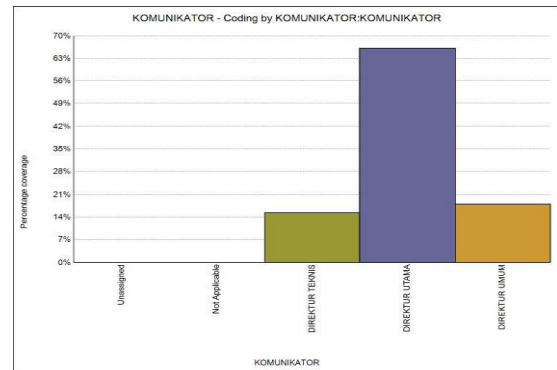
Komunikasi Internal yang Diterapkan pada Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang

Komunikasi internal di Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang merupakan aspek paling penting dalam pelaksanaan kelancaran operasional perusahaan. Melalui komunikasi yang efektif, perusahaan memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik, membantu karyawan memahami tugas mereka, dan mendukung pencapaian tujuan organisasi maupun perusahaan. Penjelasan lebih rinci mengenai komunikasi internal yang diterapkan di perusahaan ini meliputi peran pihak komunikasi internal yang terlibat, media dan saluran komunikasi yang digunakan, relevansi pesan yang disampaikan, serta efek positif yang dihasilkan dari komunikasi internal tersebut, yang akan menimbulkan *feedback* yang diberikan oleh atasan maupun atasan melalui komunikasi internal tersebut.

Pihak yang Berperan Aktif dalam Komunikasi Internal

Komunikator atau pihak yang berperan aktif dalam komunikasi internal dalam teori Lasweel merupakan elemen “*Who*”, dapat diartikan sebagai pelaku atau pihak yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi dan juga yang memulai suatu komunikasi. Dalam pelaksanaan komunikasi internal di Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang pihak yang berperan aktif dalam penyampaian informasi yaitu pihak direksi, terutama direktur utama. epala bagian akan menerima informasi dari pihak atasan yang kemudian akan meneruskan pesan tersebut kepada karyawan. Kepala bagian juga bertugas untuk mengawasi pelaksanaan tugas yang terkait dengan pesan yang diterima, selain kepala bagian peran divisi bagian umum juga berpengaruh terhadap proses penyampaian komunikasi internal di perusahaan. Dalam beberapa kasus, bagian umum juga mengelola *WhatsApp group* sebagai saluran komunikasi mendesak untuk menyampaikan informasi secara lebih cepat kepada karyawan yang berada

di lapangan.

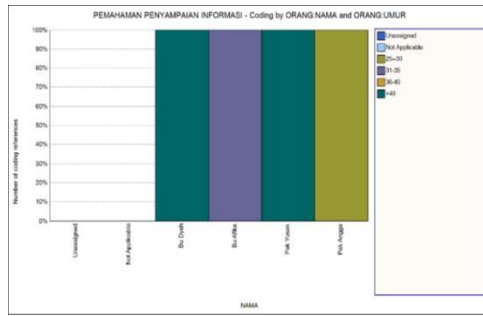


Gambar 2. Komunikaator Sumber :Data diolah 2024

Pada grafik ini menunjukkan bahwa komunikasi internal didominasi oleh direktur utama yang dapat menunjukkan bahwa keputusan atau informasi strategis banyak disampaikan langsung dari pimpinan tertinggi, menurut hasil implementasi peneliti direktur utama menjadi dominan dalam pihak komunikator dikarenakan posisi direktur utama menjadi pemimpin utama di Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang yang memiliki tahta tertinggi atau kewenangan tertinggi di perusahaan, dalam komunikasi internal.

Pesan yang disampaikan

Pesan merupakan elemen “*What*” dalam teori komunikasi Lasswell, artinya informasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan melalui saluran komunikasi tertentu. Pesan yang disampaikan dalam komunikasi internal Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang sangat relevan dengan kebutuhan operasional dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Pesan-pesan ini tidak hanya membantu karyawan memahami tanggung jawab mereka tetapi juga menciptakan dampak positif, seperti peningkatan kualitas layanan, kedisiplinan, produktivitas, kerjasama tim, dan kesejahteraan karyawan.

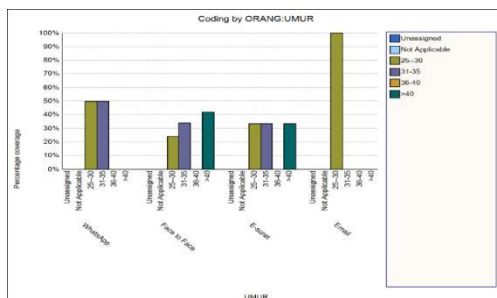


Gambar 3. Pesan yang disampaikan
Sumber : Data diolah 2024

Berdasarkan hasil dari analisis grafik pada gambar diatas menunjukkan bahwa semua individu (Bu Dyah, Bu Afika, Pak yusak, dan Pak Angga) memiliki pemahaman penyampaian pesan atau informasi yang sama dengan presentasi pemahaman infromasi sebesar 100% hal ini ditunjukan dalam panjang batang yang seragam atau sama di seluruh kategori. Dari kelompok usia 25 sampai lebih dari 40 tahun mendominasi semua kategori, menunjukkan bahwa semua individu yang terlibat dalam analisis berada dalam usia tersebut.

Media dan Saluran Komunikasi yang Digunakan

Media dan saluran komunikasi menjadi alat yang paling penting dalam penyampaian komunikasi internal dalam teori Lasswell media atau saluran komunikasi merupakan elemen *In Which Channel*, hal ini menjadikan media atau saluran yang digunakan dalam komunikasi internal di Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang menggunakan berbagai saluran komunikasi, baik yang bersifat langsung maupun digital.

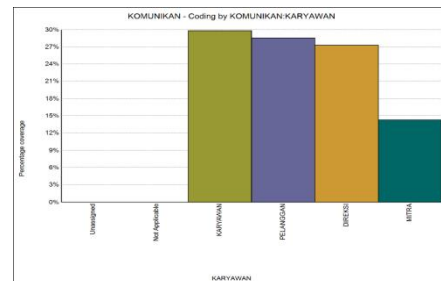


Gambar 4. Media dan Saluran Komunikasi Internal
Sumber : Data diolah 2024

Berdasarkan data yang di olah peneliti menggunakan aplikasi nvivo seperti pada gambar di atas ini, Pada sumbu horizontal terdapat empat metode komunikasi yaitu WhatsApp, Face to Face, E-surat, dan Email. Setiap metode dibagi berdasarkan kategori umur yaitu usia 25– 30 tahun, usia 31–35 tahun, usia 36–40, usia lebih dari 40 tahun. Pada sumbu vertical menunjukkan persentase cakupan untuk setiap metode komunikasi, berkisar antara 0% hingga 100%.

Pihak Penerima Pesan (Komunikan)

Komunikan merupakan elemen "*Whom*" dalam teori komunikasi Lasswell, yang merujuk pada penerima pesan. Komunikan menjadi elemen penting dalam komunikasi internal di Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang, komunikan di Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang adalah seluruh karyawan perusahaan yang menjadi target penerimaan informasi yang disampaikan oleh komunikator

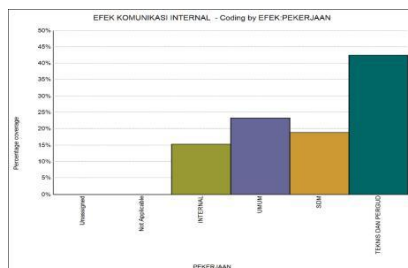


Gambar 5. Komunikan
Sumber : Data diolah 2024

Grafik ini menggambarkan distribusi komunikasi dalam konteks tertentu pada Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang berdasarkan siapa penerima nya (komunikas). Persentase yang besar pada kategori karyawan, pelanggan, dan direksi menunjukkan bahwa mereka adalah tiga pihak yang dominan terlibat dalam komunikasi yang terjadi, terutama karywan.

Efek Komunikasi Internal

Komunikasi internal di Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang memberikan berbagai efek positif yang signifikan terhadap pencapaian tujuan perusahaan dan kualitas kerja karyawan. Dalam teori Lasswell efek komunikasi internal merupakan elemen “*With What Effect*”, dengan menggunakan model Lasswell, Perumda Tugu Tirta dapat mengimplementasi apakah metode komunikasi internal yang digunakan telah mencapai tujuan komunikasi, yaitu memberikan pemahaman dan motivasi kepada karyawan untuk mendukung visi dan misi perusahaan.



Gambar 6. Efek Komunikasi Internal
Sumber : Data diolah 2024

Dalam setiap kolom mewakili kategori pekerjaan dengan warna yang berbeda, menunjukkan persentase kontribusi atau efek komunikasi internal terhadap masing-masing divisi. Teknis dan pergudangan mencapai persentase tertinggi, sekitar 45%, ini menunjukkan bahwa efek komunikasi internal paling banyak dirasakan atau diidentifikasi dalam divisi teknis dan pergudangan, pada divisi bagian umum memiliki nilai presentase sebesar

22-23%, ini juga menunjukkan kontribusi yang cukup signifikan, meskipun lebih

rendah dibandingkan divisi teknis. Divisi bagian sumber daya manusia memiliki nilai cakupan presentase komunikasi internal sekitar 20%, menandakan bahwa divisi SDM cukup terpengaruh oleh komunikasi internal, tetapi tidak dominan. Pada divisi bagian internal memiliki presentase sekitar 15%, menunjukkan cakupan yang lebih rendah dibandingkan divisi lainnya.

Kendala-Kendala dalam Pelaksanaan Komunikasi Internal pada Karyawan

Dalam komunikasi internal di Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang telah berjalan dengan baik melalui berbagai saluran komunikasi yang tersedia. Namun, dalam penyampaian, terdapat sejumlah kendala yang memengaruhi efektivitas penyampaian pesan dan penerimaan pesan oleh karyawan. Kendala yang pertama yaitu proses surat manual yang lambat, surat manual tetap menjadi salah satu media komunikasi

yang digunakan untuk penyampaian informasi formal di perusahaan ini.

Dapat disimpulkan bahwa kendala-kendala dalam pelaksanaan komunikasi internal di Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang, seperti lambatnya proses surat manual, kesenjangan informasi antar level, hambatan teknis dalam media digital, dan kurangnya umpan balik dari karyawan, menunjukkan pentingnya perbaikan dalam sistem komunikasi perusahaan.

Solusi untuk Peningkatan Komunikasi Internal pada Karyawan

Komunikasi internal yang efektif adalah kunci keberhasilan operasional perusahaan, termasuk di Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang. Untuk mengatasi kendala yang dihadapi dan

meningkatkan efektivitas komunikasi internal, berbagai solusi yang strategis dapat diterapkan, dan dilaksanakan. Beberapa solusi diantaranya yaitu dengan adanya digitalisasi sistem komunikasi dalam

pengoptimalan penggunaan e-surat, Digitalisasi sistem komunikasi menjadi langkah utama yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi penyampaian informasi.

Dapat disimpulkan bahwa solusi untuk meningkatkan komunikasi internal di Perumda Tirta Kanjuruhan Kab.Malang mencakup langkah-langkah strategis yang terstruktur, mulai dari digitalisasi sistem komunikasi hingga penguatan *feedback*.

Objek Kata Dalam Wawancara (*word cloud*)

bab sebelumnya. Berdasarkan hasil memengaruhi dinamika organisasi maupun penelitian mengenai implementasi metode perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Selain itu, komunikasi internal di Perumda Tirta peneliti dapat mempertimbangkan pendekatan dan Kanjuruhan Kab. Malang, komunikasi atau kualitatif secara bersamaan untuk mendapatkan hasil analisis penggunaan media komunikasi yang lebih komprehensif, seperti analisis statistik dari Selanjutnya dengan membangun budaya data survei yang dipadukan dengan wawancara komunikasi yang terbuka dan transparan mendalam. Penelitian ini juga bisa diperluas dengan sangat penting, sehingga karyawan merasa mengkaji peran budaya organisasi dalam lebih terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Sebagai tambahan, menyediakan terutama di perusahaan dengan struktur hierarkis.

pelatihan komunikasi bagi manajer atau pemimpin divisi dapat membantu mereka menjadi fasilitator yang lebih baik dalam mengelola tim. Langkah ini tidak hanya meningkatkan koordinasi antar-divisi tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Pengadaan peningkatan pelatihan komunikasi karyawan, pelatihan komunikasi kepada karyawan berguna untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menyampaikan pesan dan koordinasi. Penggunaan media sosial yang lebih fleksibel seperti aplikasi *WhatsApp* dan e-mail, perusahaan juga dapat mempertimbangkan penggunaan aplikasi e-surat guna mempercepat penyampaian informasi atau pesan. Meningkatkan komunikasi dua arah pihak direksi dan manajemen dapat lebih aktif membuka ruang dialog dengan karyawan melalui forum diskusi rutin atau survei internal untuk mendapatkan umpan balik secara langsung. Peningkatan infrastruktur digital untuk tim lapangan, perusahaan dapat menyediakan perangkat mobile atau aplikasi khusus yang memungkinkan akses langsung dalam informasi penting. Mengembangkan portal informasi internal atau intranet perusahaan agar seluruh karyawan memiliki akses yang sama terhadap kebijakan, informasi teknis, dan pengumuman.

Bagi Peneliti Selanjutnya:

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan studi ini dengan fokus pada pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan pelanggan atau pencapaian target perusahaan. Penelitian jangka panjang ini juga bisa dilakukan untuk melihat bagaimana perubahan strategi komunikasi internal

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, S., & Mulyaningsih, T. (2023). Komunikasi Bisnis. (2023). (n.p.): Seval Literindo Kreasi.
- Asyifa, n. (2016). Implementasi komunikasi internal dalam membangun loyalitas karyawan. *Wacana: jurnal ilmiah ilmu komunikasi*, 15(1), 22-44.
- Daryanto, d. (2014). Teori komunikasi. (n.p.): penerbit gunung samudera [grup penerbit pt book mart indonesia].
- Fitrah dan Lutfiyah (2018) Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus. (2018). (n.p.): CV Jejak (Jejak Publisher).
- Husain, n. (2024). Komunikasi pemerintahan dalam kajian teoritis. (2024). (n.p.): cv. Azka pustaka
- Nana dan arin. (2021). Komunikasi organisasi : teori, inovasi, etika, riset | perpustakaan insan cendekia mandiri. Perpustakaan insan cendekia mandiri.
- Royani, S.H., M. Pd. 2020. Buku Ajar Bahasa Indonesia. (n.d.). (n.p.): zahir publishing.
- Salim, A. 2024. Buku Ajar Komunikasi Pendidikan. (n.d.). (n.p.): Zahir Publishing
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA
- Wiryanto. 2004. Buku ajar ilmu komunikasi. (n.d.). (n.p.): feniks muda sejahtera.

