

**ANALISIS KOMUNIKASI INTERNAL  
DI MANO CAFE TASIKMALAYA JAWA BARAT**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia**

**Oleh**

**MUGNI MULYA PERMANA  
18321036**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
2023**

**Skripsi**

**ANALISIS KOMUNIKASI INTERNAL  
DI MANO CAFE TASIKMALAYA JAWA BARAT**

**Disusun oleh**

**MUGNI MULYA PERMANA**

**18321036**



Telah disetujui dosen pembimbing skripsi untuk diujikan  
dan dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi.

Tanggal: 07 Januari 2024

Dosen Pembimbing,

الجمعة الإسلامية  
بالتواضع والالتزام  
بالتقوى والتفاني

**Dr. rer. soc. MASDUKI, S.Ag., M.Si., MA.  
NIDN. 0511047202**

**Skripsi**

**ANALISIS KOMUNIKASI INTERNAL  
DI MANO CAFE TASIKMALAYA JAWA BARAT**

**Disusun oleh**

**MUGNI MULYA PERMANA**

**18321036**

Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia

Tanggal : 07 Januari 2024

Dewan Penguji

Ketua : Dr. rer. soc. Masduki, S.Ag., M.Si., MA  
NIDN : 0511047202

Anggota : Puji Hariyanti, S.Sos., M.I.Kom  
NIDN : 0529098201

*(Handwritten signatures)*  
(.....)  
(.....)

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia



*(Handwritten signature)*  
**Iwan Awaluddin Yusuf, S.IP., M.Si., Ph.D.**  
NIDN. 0506038201

## PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

### PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

*Bismillahirrahmanirrahim*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mugni Mulya Permana.  
Nomor Mahasiswa : 18321036

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa:

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindak pelanggaran akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia.
2. Karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya setuju dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, 06 November 2023

Yang menyatakan,



**MUGNI MULYA PERMANA**  
18321036

Nomor :  
Hal : **Keterangan Telah Melakukan Penelitian/Projek Tugas Akhir**

Tasikmalaya, 17 Maret 2021

Kepada Yth.  
**Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya (FPSB)**  
**Universitas Islam Indonesia**  
di tempat

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Agra Alyarahman  
Instansi : Mano Café  
Jabatan : Owner

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut ini telah melakukan penelitian tugas akhir di instansi kami selama 2 bulan, dari 1 Januari 2021 hingga 31 Februari 2021

Nama : Mugni Mulya Permana  
Nomor Mahasiswa : 18321036  
Prodi/Fakultas/PT : Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia  
Judul : **ANALISIS KOMUNIKASI INTERNAL DI MANO CAFE TASIKMALAYA JAWA BARAT**

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan. Atas kerjasama dan perkenan Bapak, kami ucapkan terimakasih.

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Tasikmalaya, 17 Maret 2021  
Owner Mano Café,



Agra Alyarahman

## **MOTTO**

Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak. (Ralph Waldo Emerson)

## PERSEMBAHAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Segala puji kita ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga kita masih bisa melaksanakan semua aktivitas. Shalawat serta salam tidak lupa kita ucapkan kepada junjungan nabi besar Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang dalam membawa perubahan ke zaman yang terang benderang seperti saat ini. Alhamdulillah, puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya dengan memberikan kelancaran, kesehatan, dan kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Saya menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Komunikasi Internal di Mano Cafe Tasikmalaya Jawa Barat**” banyak pihak yang membantu dengan memberikan dukungan, semangat, dan do'a. Maka dari itu saya ingin memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua saya Epi Sopia S.Pd. dan keluarga yang selalu dan tanpa henti untuk memberikan do'a, semangat, dan dukungan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Dosen pembimbing, Dr. rer.soc. Masduki, S.Ag., M.Si., MA. yang selalu memberikan semangat, saran, membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Teman-teman Ilmu Komunikasi 2018 yang selalu memberikan informasi dan dukungan selama kuliah.
4. Teman yang selalu bersama dalam bimbingan skripsi.
5. Mano Café, dari pemilik dan seluruh karyawannya, yang sudah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini dalam bentuk memberikan informasi untuk skripsi.

Tidak lupa pula saya minta maaf yang sebesar-besar kepada semua pihak yang terlibat di dalam pembuatan skripsi ini terhadap semua kesalahan yang disengaja ataupun tidak. Karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT dan kekurangan hanya milik saya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis dan pembaca.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, Desember 2022

Penulis,

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya ini dengan judul “Analisis Komunikasi Internal di Mano Cafe Tasikmalaya Jawa Barat”.

Adapun tujuan dari penulisan karya ilmiah ini adalah untuk menyelesaikan studi di Universitas Islam Indonesia dan mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Dalam pembuatan karya ilmiah ini, tentunya peneliti banyak sekali mendapatkan dan mengalami hambatan-hambatan baik dari internal maupun eksternal. Adapun hambatan tersebut salah satunya adalah kurangnya referensi buku dalam pembuatan karya ilmiah ini. Sehingga saya sebagai peneliti harus mencari referensi lain dan juga menggunakan thesis orang lain untuk membantu dalam pembuatan karya ilmiah ini.

Penelitian ini membahas mengenai Implementasi Public Relations di Mano Café dengan fokus kajian dalam hal komunikasi internalnya, terutama dalam hal penerapan dan prosesnya. Seperti yang kita ketahui bahwa Di dalam komunikasi internal di samping menjelaskan mengenai penyampaian pesan yang perlu disikapi dan dilakukan, juga menjelaskan tentang perlunya penumbuhan kondisi psikologis yang baik, misalnya rasa menghargai antar semua elemen yang ada dalam suatu organisasi. Oleh karena itu perlu adanya suatu komunikasi internal yang baik di dalamnya agar bisa membantu dalam proses penyampaian informasi yang lebih terstruktur dan mempermudah dalam menjalankan informasinya.

Tidak lupa saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Adapaun pihak-pihaknya antara lain dosen pembimbing skripsi yang telah membantu saya untuk membuat skripsi ni menjadi lebih baik dan pihak pemilik dan seluruh karyawan Mano Cafe yang telah membantu saya dalam menyelesaikan karya ilmiah ini dengan memberikan waktunya sebentar untuk melakukan wawancara, serta orang-orang yang sudah membantu dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat, menjadi referensi, dan bacaan untuk orang banyak.

Penulis.

## DAFTAR ISI

<b>Persetujuan TA</b> .....	Ii
<b>Pengesahan TA</b> .....	Iii
<b>Pernyataan Etika Akademik</b> .....	Iv
<b>Bukti Melakukan Penelitian</b> .....	V
<b>Motto</b> .....	Vi
<b>Persembahan</b> .....	Vii
<b>Kata Pengantar</b> .....	viii
<b>Daftar Isi</b> .....	Ix
<b>Daftar Tabel</b> .....	X
<b>Daftar Gambar</b> .....	Xi
<b>Abstraks</b> .....	Xii
<b>Abstact</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Tinjauan Pustaka.....	5
1. Penelitian Terdahulu.....	5
2. Landasan Teori.....	9
E. Metode Penelitian.....	17
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	17
2. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	18
3. Nara Sumber/Informan Penelitian.....	18
4. Teknik Pengumpulan Data.....	19
5. Analisis Data.....	20

<b>BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
A. Sejarah Mano Cafe.....	21
B. Visi dan Misi Mano Cafe.....	24
C. Struktur Organisasi Mano Cafe.....	24
D. Produk Mano Cafe.....	26
<b>BAB III TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
A. Penerapan Komunikasi Internal di Mano Cafe.....	29
B. Proses Interaksi Komunikasi Internal di Mano Cafe.....	47
C. Temuan Penting.....	58
D. Analisis Kelebihan dan Kekurangan Komunikasi Internal di Mano Cafe.....	58
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
A. Simpulan.....	66
B. Keterbatasan Penelitian.....	67
C. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	:	Tugas dan Hak Personalia Mano Café.....	27
Tabel 2.2	:	Produk Mano Café.....	29
Tabel 3.1	:	Analisis penerapan dan proses komunikasi internal di Mano Café...	57
Tabel 3.2	:	Kelebihan dan Kekurangan Penerapan dan Proses Komunikasi Internal di Mano Cafe.....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	:	Mano Café.....	23
Gambar 2.2	:	Mesin Roasting yang dimiliki Mano Café.....	25
Gambar 2.3.	:	Kegiatan perlombaan kopi & kegiatan senam ibu – ibu.....	25
Gambar 2.4	:	Bagan Struktur organisasi Mano Café.....	26
Gambar 2.5	:	Produk Mano Cafe dalam daftar menu.....	29
Gambar 3.1	:	Kegiatan kopi gratis bagi jama'ah Jum'at.....	44
Gambar 3.2	:	Penyerahan bantuan dana Peduli Bencana.....	45
Gambar 3.3	:	Penyampaian informasi dan promosi Mano Cafe.....	46
Gambar 3.4	:	Media belanja online GrabFood.....	47
Gambar 3.5	:	Media sosial Mano Cafe.....	52

## ABSTRAKS

**Permana, Mugni Mulya 18321036 (2022) *Analisis Komunikasi Internal di Mano Cafe Tasikmalaya Jawa Barat (Skripsi Sarjana). Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia.***

Dalam sebuah organisasi, peran komunikasi sangat penting. Berjalannya suatu komunikasi, khususnya komunikasi internal, dalam sebuah organisasi atau perusahaan adalah salah satu faktor penting dalam keberlangsungan organisasi atau usaha tersebut. Oleh karena itu semua elemen yang terlibat dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya dalam organisasi atau perusahaan dituntut mampu menerapkan komunikasi internal yang baik, baik dengan sesama orang yang ada di dalam organisasi atau di luar organisasi guna menciptakan suatu kondisi kerja yang nyaman secara fisik maupun psikhis. Sayangnya, berdasarkan hasil penelitian pendahuluan yang peneliti lakukan bahwa di Mano Café Tasikmalaya masih menemukan kondisi di mana masih kadang terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi atau penerimaannya.

Penelitian ini memiliki dua tujuan, yaitu; memberikan gambaran tentang bagaimana penerapan komunikasi internal, dan bagaimana proses komunikasi internal tersebut dilaksanakan di Mano Café Tasikmalaya. Untuk menjawab pertanyaan tersebut, peneliti menggunakan analisis data melalui empat langkah analisis, yaitu mengumpulkan, mereduksi, mendisplay data, dan mengambil keputusan berdasarkan data yang diperoleh melalui obeservasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian yang dilakukan mendapatkan temuan penting yang berdasarkan fokus penelitian yang dilakukan, yaitu penerapan dan proses komunikasi internal. Temuan yang didapatkan adalah, pertama, komunikasi internal di Mano Café Tasikmalaya terjadi melalui tiga arah, yaitu vertikal, horizontal, dan diagonal, baik secara terprogram maupun spontan. Ketiga jenis komunikasi internal ini tidak bisa dilepaskan dari tujuan dan fungsi penerapannya. Tujuan utamanya adalah penyampaian informasi dari para pelaku komunikasi tersebut, baik penyampaian tugas, koreksi, maupun laporan. Sedangkan fungsinya terbagi dalam beberapa fungsi, antara lain pelaporan, intruksi, perbaikan, dan menjalin hubungan yang baik di antara para pelaku komunikasi. Kedua, proses komunikasi internal di Mano Café terjadi dengan dua pendekatan, yaitu personal dan kelompok. Komunikasi jenis ini terjadi secara langsung dan menggunakan media sosial. Tujuannya adalah sebagai bentuk sosialisasi, promosi, sekaligus alat transaksi. Di samping itu juga secara internal, komunikasi ini berfungsi sebagai bentuk penyampaian informasi, kordinasi, dan konsultasi. Dalam penerapan dan proses komunikasi internal yang terjadi di Mano Café tidak akan terlepas dari adanya nilai tertentu, dalam hal ini kelebihan dan kekurangannya.

**Kata kunci :** implementasi, proses, komunikasi internal.

## ABSTRACT

**Permana, Mugni Mulya 18321036 (2022) *Analysis of Internal Communication at Mano Cafe Tasikmalaya West Java* (Bachelor Thesis). Communication Science Study Program, Faculty of Psychology and Social and Cultural Sciences, Indonesian Islamic University.**

In the organization, the role of communication is urgent. The running of a communication, especially internal communication, within an organization or company is one of the important factors in the sustainability of the organization or effort. Therefore all elements involved in carrying out their duties and responsibilities within an organization or company are required to be able to apply good internal communication, both with fellow people inside the organization or outside the organization in order to create a comfortable working condition both physically and psychologically. Unfortunately, based on the results of the preliminary research that the researchers conducted, it was found that at Mano Café Tasikmalaya there were conditions where errors sometimes occurred in conveying information or receiving it.

This research has two objectives, namely; provides an overview of how internal communication is implemented, and how the internal communication process is carried out at Mano Café Tasikmalaya. To answer these questions, researchers used data analysis through four steps of analysis, namely collecting, reducing, displaying data, and making decisions based on data obtained through observation, interviews, and documentation.

The research conducted obtained important findings based on the focus of the research conducted, namely the application and process of internal communication. The findings obtained are, first, internal communication at Mano Café Tasikmalaya occurs in three directions, namely vertical, horizontal and diagonal, both programmed and spontaneous. These three types of internal communication cannot be separated from the purpose and function of their implementation. The main objective is to convey information from the communicators, whether submitting assignments, corrections, or reports. While its function is divided into several functions, including reporting, instructions, repairs, and establishing good relations between communicators. Second, the internal communication process at Mano Café takes place with two approaches, namely personal and group. This type of communication occurs in person and uses social media. The aim is as a form of socialization, promotion, as well as a transaction tool. In addition, internally, this communication functions as a form of information delivery, coordination and consultation. In the application and process of internal communication that occurs in Mano Café will not be separated from the presence of certain values, in this case the advantages and disadvantages.

Keywords: implementation, process, internal communication.