

**AKTIVITAS KOMUNIKASI INTERNAL DALAM  
MEMBANGUN KUALITAS INFORMASI PADA HUMAS  
PT INDAH KIAT PULP & PAPER TBK PERAWANG**

‘Disusun untuk Memenuhi sebagian  
Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana’



Oleh:  
RAZITA AZHAR  
NIM. 12240321667

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2026 M /1447 H**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

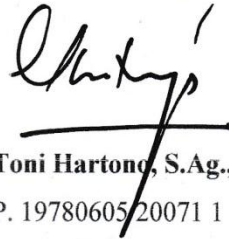
**AKTIVITAS KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMBANGUN  
KUALITAS INFORMASI PADA HUMAS  
PT INDAH KIAT PULP & PAPER TBK PERAWANG**

**Disusun Oleh**

**Razita Azhar**  
Nim. 12240321667

**Telah disetujui Pembimbing pada Tanggal : 2 Februari 2026**

Pembimbing



**Dr. Toni Hartono, S.Ag., M.Si**  
NIP. 19780605/20071 1 024

Mengetahui:  
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,



**Dr. Musfaldy, S.Sos, M.Si**  
NIP. 19721201 200003 1 003

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Penguji pada Ujian Tugas Akhir/ Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi menyatakan bahwa:

Nama : Razita Azhar  
NIM : 12240321667  
Prodi : Ilmu Komunikasi  
Judul : Aktivitas Komunikasi Internal dalam Membangun Kualitas Informasi pada Humas PT. Indah Kiat Pulp and Paper Tbk Perawang

Telah melaksanakan Ujian Tugas Akhir/ Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Jum'at  
Tanggal : 13 Maret 2026

dan disetujui sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 8 April 2026  
Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,



Firdaus El Hadi, S.Sos., M.Soc.Sc., Ph.D.  
NIP. 19761212 200312 1 004

Penguji III,



Suardi, S.Sos., M.I.Kom.  
NIP. 19780912 201411 1 003

Sekretaris/ Penguji II,



Artis, S.Ag., M.I.Kom.  
NIP. 19680607 200701 1 047

Penguji IV,



Julis Suriani, S.I.Kom., M.I.Kom.  
NIP. 19910722 202521 2 005



Mengetahui  
Dekan,  
Prof. Dr. Masduki, M.Ag.  
NIP. 19710612 199803 1 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Razita Azhar  
NIM : 12240321667  
Judul : AKTIVITAS KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMBANGUN  
KOORDINASI INFORMASI PADA HUMAS PT INDAH KIAT PULP  
& PAPER TBK PERAWANG

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Jum'at, 09 Mei 2025  
Tanggal : 09 Mei 2025

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.


Pekanbaru, 09 Mei 2025

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Penguji II,

  
Dr. Sudianto, S.Sps, M.I.Kom  
NIP. 198012302016041001

  
Yantos S.IP, M.Si  
NIP. 197101222007011016

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat:  
Nomor : Nomor 25/2021  
Tanggal : 10 September 2021

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Razita Azhar  
NIM : 12240321667  
Tempat/ Tgl. Lahir : Kuala Lumpur, 15 Agustus 2004  
Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Prodi : Ilmu Komunikasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* : **AKTIVITAS KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMBANGUN KUALITAS INFORMASI PADA HUMAS PT INDAH KIAT PULP & PAPER TBK PERAWANG**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya\*) saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 14 April 2026  
membuat pernyataan



**Razita Azhar**  
NIM. 12240321667

Pekanbaru, 2 Februari 2026

No. : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
di-  
Tempat.

*Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Razita Azhar

NIM : 12240321667

Judul Skripsi : Aktivitas Komunikasi Internal dalam Membangun Kualitas Informasi pada Humas PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Pembimbing



**Dr. Toni Hartono, S.Ag.,M.Si**

NIP. 19780605 20071 1 024

Mengetahui :

**Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,**



**Dr. Musfaldy, M.Si**

NIP. 19721201 200003 1 003

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil 'alamin, puji dan syukur penulis persembahkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya yang luar biasa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Aktivitas Komunikasi Internal dalam Membangun Kualitas Informasi pada Humas PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang”. Shalawat beserta salam senantiasa tercurah kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW, sosok uswatun hasanah yang telah membawa umat manusia dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini.

Penulisan skripsi ini merupakan karya ilmiah yang penulis susun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sebagai karya manusia yang tak luput dari kekurangan, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat celah kesalahan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik serta saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan dan doa yang luar biasa dari berbagai pihak. Rasa terima kasih yang tak terhingga penulis haturkan kepada orang-orang terkasih: Ibunda Eva Rosmanita, Ayahanda Fajri Azhar, serta Ayahanda Sambung Arizal. Terima kasih atas kasih sayang, kesabaran, serta dukungan moril maupun materiil yang tak terhingga. Doa-doa tulus yang Bapak dan Ibu langitkan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menuntaskan perjalanan akademik ini. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga dan merahmati setiap langkah kalian.

Pada kesempatan ini pula, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., AK., CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. H. Raihani, M.Ed., Ph.D selaku Wakil Rektor I, Dr. Alex Wenda, S.T., M.Eng selaku Wakil Rektor II, dan Dr. Harris Simaremare, M.T selaku Wakil Rektor III.
2. Prof. Dr. Masduki, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Dr Muhammad Badri, SP., M.Si selaku Wakil Dekan I. Dr. Titi Antin, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Dr. Sudianto, M.I.Kom selaku Wakil Dekan III.
3. Dr. Musfialdy, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Dr Tika Mutia, M.I.Kom., M.I.Kom selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Komunikasi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. ©Dr. Toni Hartono, S.Ag.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga, sekaligus menjadi sumber motivasi dan penguatan bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat diselesaikan dengan baik.
5. Dr. Mardiah Rubani, S.Ag.,M.Si selaku Penasehat Akademik (PA) yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi kepada penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Ilmu Komunikasi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya Dosen Ilmu Komunikasi yang telah membagikan ilmunya kepada penulis selama masa perkuliahan. Semoga terhitung menjadi pahala jariyah di hadapan Allah SWT.
7. Bapak Armadi, S.E., Bapak Parayudha Tarigan, S.I.Kom., dan Ibu Alya Azhmi Mulya, S.T., selaku informan penelitian yang telah bersedia memberikan data dan informasi penting bagi kelancaran penelitian ini.
8. Keluarga Besar Almarhumah Nenek Rosmawati, Bapak Summardiono sekeluarga, Saudara Vira Davaria Putri, dan Afif, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan curahan kasih sayang, semangat, doa, dan dukungan moril yang luar biasa bagi penulis.
9. Sahabat terbaik penulis Intan, Indri Farida, Ana, Indri, dan Irma, serta seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas kehadiran, tawa, dan dukungan tulus yang selalu menguatkan penulis dalam melewati setiap proses ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang konstruktif demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi dan bagi pembaca pada umumnya. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak dibalas dengan pahala yang melimpah oleh Allah SWT. Amin Ya Rabbal 'Alamin.

Pekanbaru, 2 Februari 2026

UIN SUSKA RIAU

**Razita Azhar**  
**NIM. 12240321667**

## DAFTAR ISI

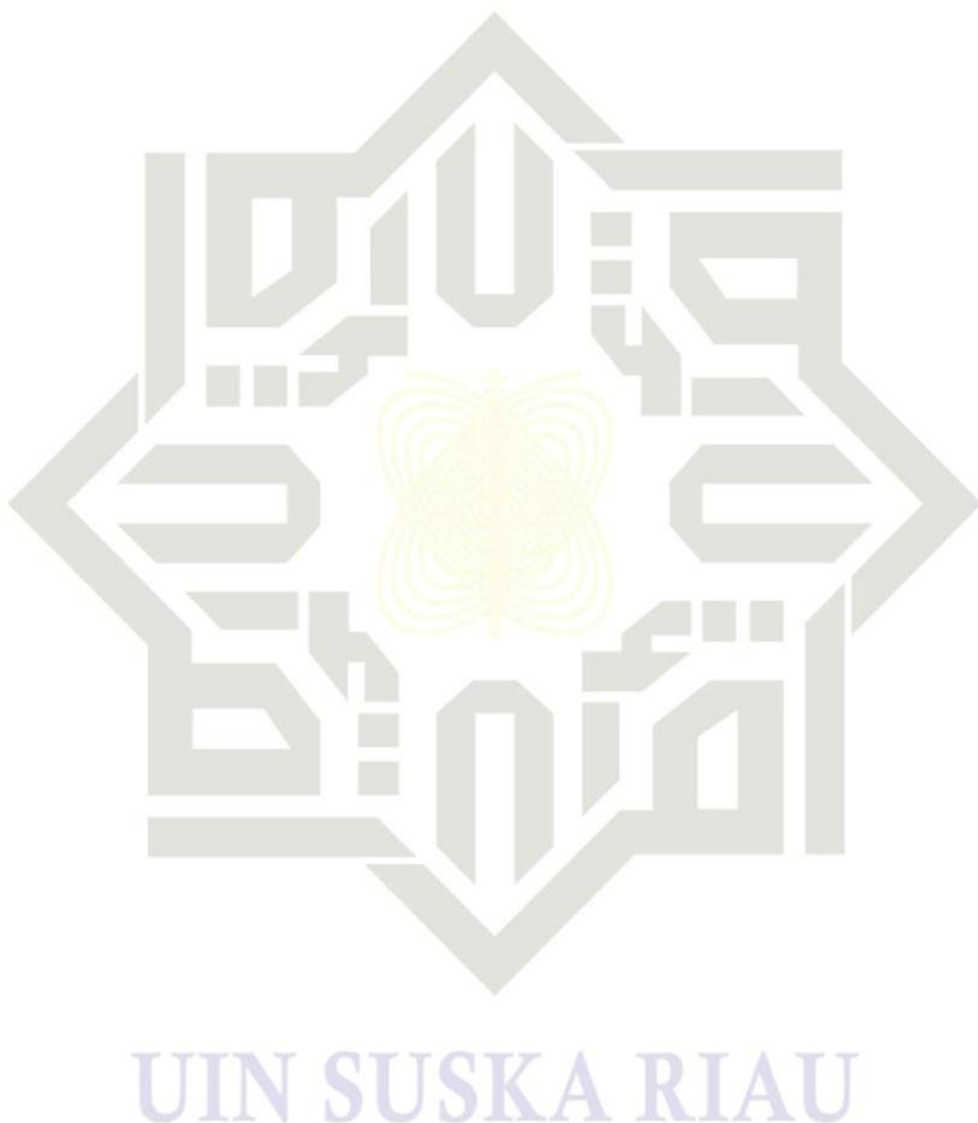
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
A. Kajian Terdahulu.....	6
B. Landasan Teori .....	8
1. Komunikasi Internal.....	8
2. Kualitas Informasi .....	14
C. Kerangka Berfikir.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
A. Desain Penelitian.....	19
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	19
C. Sumber Data .....	19
D. Teknik Pengumpulan Data.....	19
E. Validitas Data .....	20
F. Teknik Analisis Data.....	21
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>22</b>
A. Hasil Penelitian .....	22
B. Pembahasan .....	38
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>50</b>
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>61</b>

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Informan.....	20
--------------------------------	----



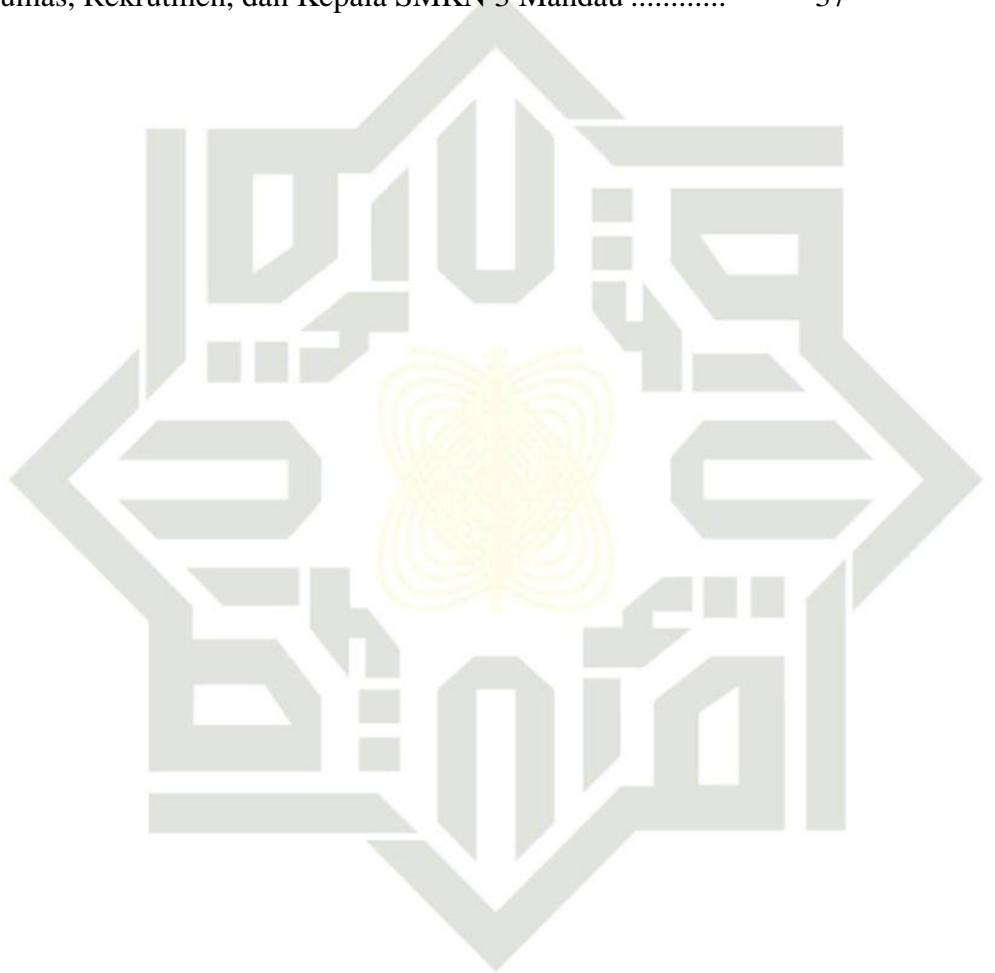
### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir .....	18
Gambar 4.1	Suasana rapat koordinasi antara Pimpinan Humas dan tim Humas .....	26
Gambar 4.2	Cuplikan komunikasi diagonal melalui email .....	37
Gambar 4.3	Pertemuan tatap muka sebagai komunikasi diagonal Humas, Rekrutmen, dan Kepala SMKN 3 Mandau .....	37



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara .....	62
Lampiran 2. Dokumentasi.....	68
Lampiran 3. Surat.....	69



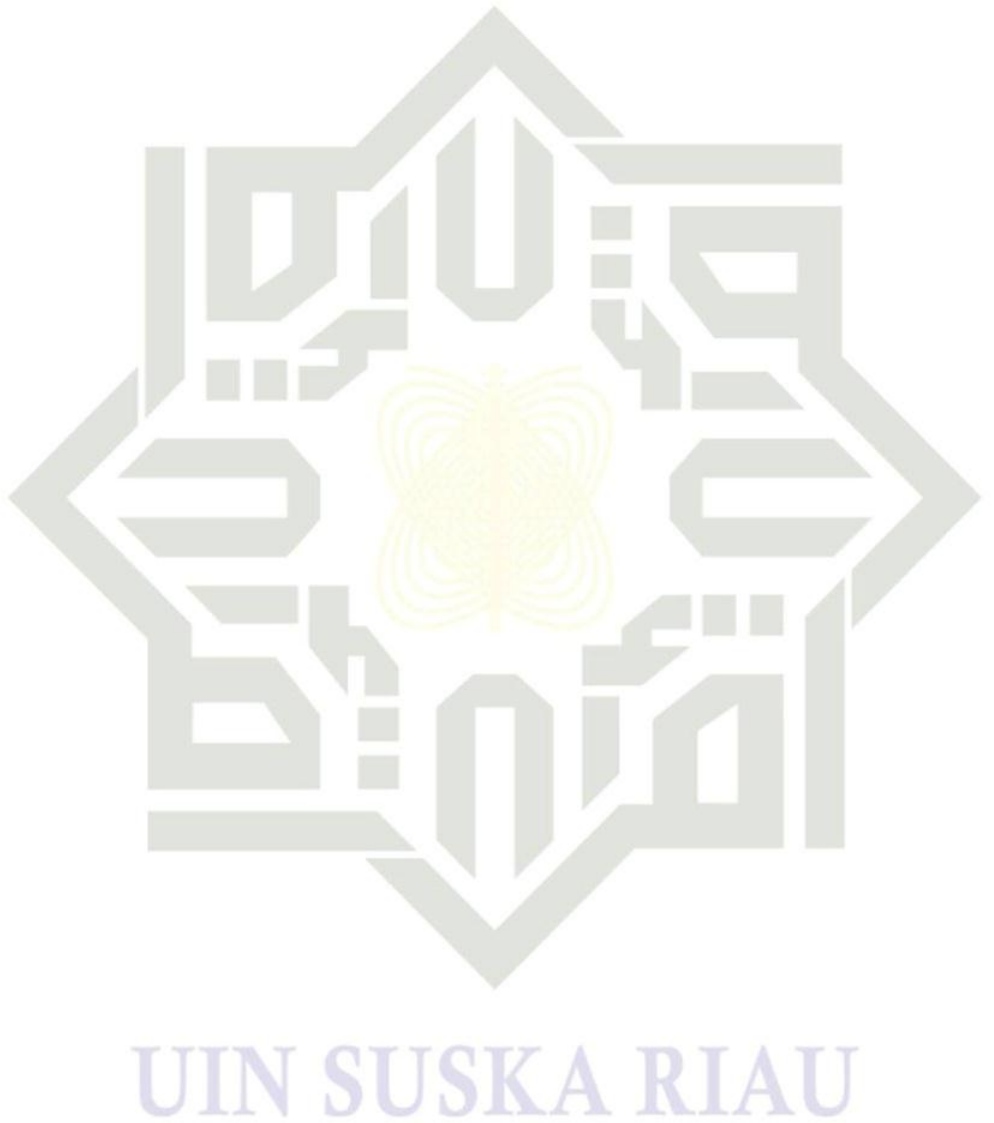
### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara .....	62
Lampiran 2. Dokumentasi .....	68
Lampiran 3. Surat .....	69



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang sebagai perusahaan Penanaman Modal Asing (PMA) terbesar di Indonesia dan bagian dari Asia Pulp & Paper (APP) Sinar Mas Group. Perusahaan ini sebagai produsen pulp dan kertas terintegrasi vertikal berskala global dengan fasilitas utama di Perawang, Riau yang memiliki kapasitas produksi 1,9 juta metrik ton per tahun dan mempekerjakan sekitar 6.000 karyawan. Kompleksitas operasional perusahaan ini, yang mencakup seluruh rantai nilai dari pengolahan kayu hingga produk akhir seperti bubur kertas, kertas budaya, kertas industri, dan tisu, secara inheren menuntut kualitas informasi yang sangat tinggi untuk memastikan efisiensi produksi, konsistensi kualitas, dan koordinasi antar divisi (PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk, 2024). Dalam konteks ini, pembangunan kualitas informasi melalui komunikasi internal menjadi tantangan vital, terutama mengingat skala tenaga kerja dan potensi distorsi informasi dalam hierarki besar, serta tantangan umum industri manufaktur di Indonesia seperti tingkat pergantian karyawan dan rendahnya keterlibatan.

Dalam konteks penyebaran informasi Humas di PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang menjembatani komunikasi internal yang memastikan dan memelihara kualitas informasi yang mencakup distribusi kebijakan dan pembaruan operasional secara akurat dan tepat waktu, memfasilitasi komunikasi dua arah dan dialog melalui pertemuan diskusi terbuka dan *town hall meetings*, serta mengelola konflik internal dan mempromosikan budaya organisasi (Rahmanda et all. 2025). Untuk mendukung penyebaran informasi, PT Indah Kiat telah menerapkan kebijakan komunikasi terbuka secara eksternal melalui *website*, laporan tahunan, dan laporan keberlanjutan, yang berguna untuk memastikan semua informasi dapat diakses secara akurat dan tepat waktu, serta menjadi elemen penting dalam mendukung kegiatan bisnis dan program-program sosial perusahaan. Sementara secara internal, perusahaan memanfaatkan infrastruktur telepon yang luas, serta bagian *website* seperti "#LifeatIndahKiat" yang menampilkan aspek kehidupan internal dan program pengembangan karyawan, di samping peran Humas dalam menyusun buletin internal dan mengorganisir pelatihan atau sosialisasi kebijakan baru (PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk, t.t.). Selain itu dalam implementasi dalam skripsi Peran Hubungan Masyarakat (Humas) PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang Dalam Menangani Konflik Ketenagakerjaan Di Kecamatan Tualang adanya ketidakpuasan masyarakat bermukim di Kecamatan Tualang yang bertepatan dengan PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang. Isu-isu yang menyebar antara lain adalah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketidakpuasan masyarakat setempat akibat tidak terserapnya tenaga kerja lokal dan dampak lingkungan yang ditimbulkan oleh perusahaan. Untuk itu pentingnya aktivitas komunikasi internal dapat membangun kualitas informasi yang baik pada Humas dalam mempertimbangkan dan menanggapi segala keluhan, tuntutan dan kebutuhan yang diajukan oleh masyarakat di lingkungan perusahaan (Amanda, 2024).

PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang, sebagai perusahaan manufaktur besar dengan sekitar 6.000 karyawan, menghadapi tantangan signifikan dalam komunikasi internalnya. Meskipun telah berinvestasi pada infrastruktur komunikasi seperti website dan telepon, realitas menunjukkan kesenjangan di mana informasi seringkali tidak akurat, terlambat, tidak relevan, atau kurang jelas (Hariyadi, 2023). Fenomena *information overload*, di mana volume informasi yang terlalu besar justru membuat penerima kesulitan menyaring dan memahami esensi pesan, juga secara paradoks dapat menurunkan kualitas informasi dari perspektif pengguna, menghambat pengambilan keputusan yang efektif (R. Z. Putri & Roosdhani, 2025). Oleh karena itu, memastikan kualitas informasi internal yang prima melalui komunikasi yang efektif menjadi tantangan vital yang harus diatasi oleh setiap organisasi modern (Muhariani, 2022).

Permasalahan kualitas informasi internal telah menjadi fokus riset yang signifikan dalam studi komunikasi organisasi, dengan beberapa penelitian terdahulu menyoroti peran komunikasi dalam meningkatkan efektivitas informasi atau dampaknya terhadap kinerja dan keterlibatan karyawan. Salah satu studi relevan adalah "Pengaruh Komunikasi Internal dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang" oleh Darmawan, et al. (2025) menemukan bahwa peningkatan komunikasi internal dan kerjasama tim yang positif dapat secara substansial meningkatkan kinerja pegawai Diskominfo Karawang. Selanjutnya, penelitian berjudul "Peran Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Keterlibatan Karyawan" oleh Rahmanda et al. (2025) menekankan bahwa komunikasi internal yang efektif berperan penting dalam menciptakan keterlibatan karyawan. Meskipun demikian, sebagian besar kajian tersebut cenderung berfokus pada efektivitas saluran komunikasi atau aliran informasi umum, serta memiliki batasan lingkup pada sektor atau faktor tertentu yang membuat hasilnya sulit diterapkan secara komprehensif pada konteks lain. (Juliyanti et al. 2025). Kesenjangan ini mengemuka karena belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji bagaimana aktivitas komunikasi internal yang dilakukan oleh Humas berkontribusi pada pembangunan kualitas informasi internal yang lebih spesifik meliputi akurasi, relevansi, ketepatan waktu, dan kelengkapan terutama dalam konteks perusahaan manufaktur skala besar di Indonesia yang memiliki kompleksitas operasional dan hierarki informasi yang rentan distorsi, seperti PT Indah Kiat

©Pulp & Paper Tbk Perawang. Pergeseran peran Humas dari sekadar penjaga citra eksternal menjadi pemelihara kualitas informasi internal dalam organisasi besar merefleksikan evolusi strategis fungsi PR, didukung oleh laporan Meltwater dalam Strle (2025) yang menunjukkan bahwa 44% profesional PR berencana untuk menghabiskan lebih banyak waktu pada komunikasi internal.

Selain itu, dalam fungsi Humas, komunikasi internal dan kualitas informasi juga menjadi isu penting yang banyak dibahas dalam kajian terdahulu. Gandariani (2023) mengkaji pendekatan komunikasi internal dan eksternal dalam praktik public relations serta menegaskan peran strategis Humas dalam mengelola arus informasi organisasi, namun kajian tersebut masih bersifat konseptual dan belum menjelaskan secara empiris bagaimana aktivitas komunikasi internal Humas sehari-hari memengaruhi kualitas informasi yang diterima karyawan. Sementara itu, penelitian Budiwati & Rosni (2024) mengkaji kualitas informasi dalam hubungan antara pemanfaatan media komunikasi, dinamika kelembagaan, dan lingkungan eksternal pada konteks BUMDes, tetapi tidak secara spesifik menyoroti peran Humas maupun konteks perusahaan manufaktur berskala besar. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian yang secara langsung mengaitkan aktivitas komunikasi internal Humas dengan pembangunan kualitas informasi internal yang mencakup akurasi, relevansi, ketepatan waktu, dan kelengkapan dalam perusahaan manufaktur yang kompleks seperti PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang.

Berdasarkan uraian permasalahan dan kesenjangan penelitian di atas, penelitian ini berfokus pada dua konsep dasar, yaitu komunikasi internal dan kualitas informasi. Komunikasi internal dalam dimensi komunikasi organisasi adalah proses komunikasi yang terjadi antara anggota dalam organisasi, untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan organisasi. Lawrence D. Brennan dalam Effendy (2011) mendefinisikan komunikasi internal sebagai pertukaran gagasan atau informasi dalam komunikasi internal ditunjang oleh beberapa bentuk jalur komunikasi, antara lain komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal (Harivarman, 2017). Menurut Baroudi dan Orlikowski (1988) dalam Pawirosumarto (2016) kualitas informasi memiliki atribut-atribut seperti informasi yang diperoleh dari keakuratan informasi, ketepatan waktu, relevansi informasi, dan kelengkapan informasi. Kualitas Informasi sering merupakan dimensi kunci menyangkut instrumen kepuasan pengguna akhir.

Pemilihan lokasi penelitian, PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang, memiliki karakteristik yang sangat relevan untuk penelitian ini. Perusahaan ini memperkerjakan ribuan karyawan di pabrik pulp dan kertas dengan berbagai latar belakang. Skala besar dan struktur organisasi yang kompleks membuat kebutuhan koordinasi internal informasi menjadi sangat tinggi. Komunikasi antar unit dan manajemen di pabrik rentan hambatan, sehingga

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peran humas dalam menyelaraskan informasi menjadi krusial. Selain itu, PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang merupakan bagian dari APP Grup Sinar Mas yang memiliki transparansi dan tata kelola perusahaan. Laporan keberlanjutan APP menekankan pentingnya transparansi dan keterlibatan pemangku kepentingan dalam operasinya. Artinya publik lokal, regulator, maupun investor mengharapkan perusahaan transparansi dalam menyampaikan informasi dan berjalan sesuai standar keberlanjutan. Perusahaan ini beralamat di Jl. Raya Minas Perawang KM 26, Desa Pinang Sebatang, Kecamatan Tualang, Kabupaten Siak, Provinsi Riau, Indonesia (PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk, 2024).

Dalam konteks lokasi penelitian yang telah dijelaskan, dengan karakteristik skala besar dan kompleksitasnya, tekanan pada fungsi humas menjadi semakin nyata. Berdasarkan kompleksitas operasional dan tuntutan kualitas informasi yang telah diuraikan, urgensi penelitian ini justru terletak pada kapasitas internal Humas PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang sebagai pengelola informasi utama. Secara ideal, Humas dituntut untuk menjamin informasi yang akurat, relevan, tepat waktu, dan lengkap. Namun, realitas di lapangan sering menunjukkan kesenjangan antara tuntutan ideal tersebut dengan kemampuan proses internal tim. Sebagai divisi yang menerima arus data teknis yang masif dari berbagai divisi produksi, tim Humas rentan terhadap distorsi informasi dan ketidakselarasan pemahaman antar anggotanya sendiri dalam mengolah pesan-pesan kompleks tersebut. Fenomena *information overload* dan hierarki yang panjang, sebagaimana disebutkan sebelumnya, secara paradoks dapat memperburuk kualitas proses informasi di dalam tim Humas sebelum pesan tersebut didistribusikan.

Jika aktivitas komunikasi internal di dalam tim Humas tidak berjalan secara optimal, risiko kesalahan interpretasi, penundaan, dan penurunan akurasi informasi menjadi sangat tinggi. Hal ini tidak hanya berdampak pada kegagalan penanganan isu eksternal, tetapi secara fundamental dapat mengganggu fungsi strategis Humas sebagai pusat informasi perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk mengungkap proses komunikasi internal di dalam tubuh tim Humas itu sendiri, sebagai faktor kritis yang menentukan kualitas informasi akhir. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam bagaimana **Aktivitas Komunikasi Internal Dalam Membangun Kualitas Informasi Pada Humas PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang.**

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana aktivitas komunikasi internal dalam membangun kualitas informasi pada Humas PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis aktivitas komunikasi internal dalam membangun kualitas informasi pada Humas PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang.

### D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang peneliti maksud dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan dan data sekunder bagi kalangan akademisi yang akan melaksanakan penelitian dalam topik yang sama.
- b. Mendapatkan pengalaman berpikir ilmiah secara komprehensif.
- c. Melatih menuangkan hasil dan kajian pemikirannya dalam bentuk karya ilmiah penelitian.
- d. Memberi masukan dan pengetahuan bagi pihak-pihak yang terkait langsung dengan penelitian.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Prodi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi
- b. Mengaplikasikan ilmu yang selama ini diperoleh.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kajian Terdahulu

Penelitian tentang aktivitas komunikasi internal dan kualitas informasi sudah banyak diteliti oleh para peneliti terdahulu. Dari sepuluh artikel penelitian yang telah dianalisis dan digunakan dalam penelitian ini mengelompokkan yang relevan menjadi dua jenis utama, yaitu yang membahas komunikasi internal dan kualitas informasi. Sebagian besar penelitian ini membantu memahami bagaimana konsep-konsep tersebut berperan dalam lingkungan kerja, organisasi, maupun sektor publik.

Secara menyeluruh, beberapa penelitian terdahulu mengkaji komunikasi internal dan implikasinya terhadap efektivitas atau kinerja organisasi. Hasanah (2022), melalui studinya berjudul "Dampak Komunikasi Internal Organisasi Terhadap Pelayanan Perpustakaan (Studi Pada UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh)", menemukan bahwa komunikasi dua arah berdampak positif pada efektivitas pelayanan perpustakaan. Sedangkan Sitinjak et al., (2025), dalam penelitian "Peran Komunikasi Internal terhadap Efektivitas Kerja dan Kinerja Karyawan", mengamati bahwa komunikasi yang efektif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efektivitas dan kinerja karyawan. Kedua penelitian ini memiliki persamaan berfokus pada komunikasi internal terhadap aspek operasional atau kinerja dalam konteks institusi publik.

Adapun penelitian yang secara spesifik membahas kualitas informasi dalam ranah komunikasi organisasi. Budiwati & Rosni (2024) menganalisis "Hubungan Pemanfaatan Media Komunikasi dan Kualitas Informasi terhadap Peran Kelembagaan BUMDes", menunjukkan adanya hubungan signifikan meskipun tingkat kualitas informasi yang ditemukan relatif rendah. Selanjutnya, Sagala (2020) berfokus pada "Transparansi Laporan Keuangan sebagai Media Komunikasi dan Informasi" di Bank Papua, menemukan bahwa karakteristik seperti relevansi, keandalan, dan ketepatan waktu sangat esensial untuk menjamin kualitas informasi yang kredibel.

Kemudian, penelitian yang menguatkan komunikasi internal dalam perusahaan Maghfirotika & Fitri (2020) dalam penelitian "Kegiatan Internal Public Relation dalam Meningkatkan Sense of Belonging pada Karyawan", mengidentifikasi berbagai aktivitas PR internal sebagai mediator efektif antara karyawan dan manajemen. Dalam konteks yang berbeda, Aspek ini turut diperkuat oleh Arrafi (2023) melalui studinya "Peran Komunikasi Organisasi Partai dalam Membangun Komunikasi Internal", menemukan bahwa komunikasi transparan dan inspiratif vital dalam mengkomunikasikan visi partai dan membangun kepercayaan internal.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain itu penelitian yang membahas komunikasi internal karyawan di lingkungan perusahaan. Penelitian "Komunikasi Internal Antar Karyawan (Studi Pada CV. Hyperlokal Indonesia Tahun 2020)" oleh Simanihuruk (2021) membahas bagaimana komunikasi internal memengaruhi komitmen, pemahaman tujuan, rasa memiliki, dan kesadaran terhadap perubahan lingkungan di CV. Hyperlokal Indonesia, menyoroti adanya masalah dalam dimensi "belonging to the organization" dan "awareness of it's changing environment" karena loyalitas dan penghargaan yang belum dirasakan karyawan sepenuhnya. Sementara itu, skripsi "Komunikasi Internal Pada Perusahaan PT Vale Indonesia Dalam Meningkatkan Kepatuhan Karyawan Terhadap Prosedur Keselamatan Kerja" oleh Atthobarani (2024) berfokus pada strategi komunikasi internal PT Vale Indonesia untuk meningkatkan kepatuhan karyawan terhadap prosedur keselamatan kerja, yang meliputi program seperti Safety Share, sosialisasi K3, pelatihan khusus, dan pemanfaatan media sosial untuk menyebarkan konten keselamatan kerja. Meskipun keduanya meneliti komunikasi internal, perbedaan utamanya terletak pada fokus masalah; satu mengkaji dampaknya terhadap loyalitas dan retensi karyawan di startup, sementara yang lain menganalisis perannya dalam kepatuhan keselamatan kerja di perusahaan tambang.

Terakhir Kharis (2025) yang membahas "Peran Praktisi Humas dalam Membangun Citra dan Layanan Publik", dengan penekanan pada penyebaran informasi yang berkualitas dan akurat untuk menjaga kepercayaan publik. Studi-studi ini beririsan dalam menganalisis peran sentral Humas/PR sebagai arsitek utama komunikasi internal dan dampaknya pada persepsi serta dinamika organisasi. Memiliki persamaan dengan penelitian Rahmadani et al. (2025) yaitu "Peran Humas dalam Pelaksanaan Branding Terminal Tipe A Tirtonadi" mengamati Humas berupaya menciptakan kualitas informasi layanan terbuka dan transparan guna membangun kepercayaan masyarakat. Kualitas layanan publik yang ditingkatkan turut memperkuat citra institusi melalui unsur persepsi, motivasi, dan sikap pelayanan.

Meskipun kajian terdahulu telah menyediakan fondasi kuat mengenai komunikasi internal dan kualitas informasi, penelitian-penelitian tersebut cenderung membahas kedua konsep ini secara terpisah atau dalam konteks yang berbeda. Belum ditemukan penelitian sebelumnya yang secara eksplisit menggabungkan dan menganalisis aktivitas komunikasi internal dalam proses membangun kualitas informasi pada Humas dalam perusahaan berskala besar seperti PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan fokus pada bagaimana komunikasi internal di Humas perusahaan tersebut secara faktual berkontribusi pada penciptaan dan pemeliharaan kualitas informasi.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## B. Landasan Teori

### 1. Komunikasi Internal

Komunikasi internal pada hakikatnya tidak dapat dipisahkan dari konsep komunikasi organisasi secara keseluruhan. Pace & Faules (2001) menegaskan bahwa komunikasi organisasi merupakan perilaku pengaturan organisasi yang terjadi di antara orang-orang di dalamnya (Novianita et al., 2021). Pandangan ini selaras dengan pendapat Ernest Dale (1965) yang melihat organisasi sebagai suatu proses perencanaan yang mencakup penyusunan dan pemeliharaan suatu struktur hubungan kerja. Dari dua pandangan ini, dapat ditarik benang merah bahwa organisasi adalah sebuah sistem sosial yang dibangun di atas pola hubungan dan pertukaran pesan yang terstruktur. Struktur hierarkis yang klasik, sebagaimana digagas Max Weber, menciptakan alur komunikasi formal yang menjadi tulang punggung operasional organisasi. Dalam kerangka inilah, komunikasi internal menemukan posisi strategisnya (Silviani, 2020).

Sebagaimana dipaparkan Brennan dalam Suprpto (2011) memaparkan komunikasi internal dapat didefinisikan sebagai penukaran pikiran antara atasan dan bawahan dalam suatu lembaga dengan tujuan utama mendukung kelancaran organisasi. Pertukaran ini tidak hanya bersifat vertikal, tetapi juga horizontal, sehingga mencakup seluruh dinamika operasi dan manajemen. Agar efektif, komunikasi internal harus berjalan dengan pesan yang lengkap dan sesuai kebutuhan, memicu timbal balik antara pemberi dan penerima. Fungsi utamanya adalah sebagai alat pemecah masalah organisasi dengan cara meningkatkan kualitas hubungan, baik antara karyawan dan atasan maupun antar rekan kerja. Komunikasi internal memiliki perbedaan dengan komunikasi eksternal, dimana komunikasi internal berfokus pada pertukaran informasi di dalam organisasi, sedangkan komunikasi eksternal adalah pertukaran informasi di luar organisasi (Gandariani, 2023).

Komunikasi internal memiliki peran strategis dalam organisasi sebagaimana dikemukakan oleh Suranto (2003). Komunikasi internal berperan sebagai forum bagi manajemen untuk menyampaikan kebijakan organisasi sekaligus memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menyatakan pendapat terkait pekerjaan dan tanggung jawabnya. Selain itu, komunikasi dengan karyawan menjadi langkah awal pembinaan hubungan baik dengan masyarakat sekitar. Komunikasi internal yang intensif terbukti mampu mendorong motivasi dan kinerja karyawan serta membangun rasa saling percaya antara karyawan dan manajemen. Oleh karena itu, komunikasi internal menjadi elemen penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang efektif dan harmonis (Hasugian, 2017).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rosady Ruslan (1992) dalam Asyifa (2016) mengemukakan bahwa tujuan komunikasi internal mencakup beberapa aspek fundamental dalam organisasi. Komunikasi internal berperan sebagai sarana komunikasi timbal balik yang dipergunakan dalam perusahaan untuk menciptakan dialog efektif antar tingkatan organisasi. Selain itu, komunikasi internal bertujuan menghilangkan kesalahpahaman atau hambatan komunikasi antara manajemen dengan karyawan. Komunikasi internal juga berfungsi sebagai saluran untuk menjelaskan kebijakan, peraturan, dan tata kerja organisasi kepada seluruh anggota. Di sisi lain, komunikasi internal menjadi sarana bagi karyawan untuk menyampaikan keinginan, saran, informasi, serta laporan kepada manajemen. Dengan demikian, komunikasi internal menciptakan sistem komunikasi dua arah yang memungkinkan pertukaran informasi komprehensif antara seluruh elemen organisasi.

Untuk mewujudkan tujuan komunikasi internal yang telah ditetapkan, organisasi perlu memahami kompleksitas fungsi-fungsi komunikasi yang mendasari efektivitas operasional. Nurani (2014) mengidentifikasi empat fungsi komunikasi yang menjadi pilar fundamental dalam dinamika organisasi, yaitu fungsi informal, regulatif, persuasif, dan integratif yang saling berinteraksi membentuk ekosistem komunikasi yang komprehensif. Fungsi informal berperan sebagai fondasi vital yang menyediakan informasi esensial bagi setiap anggota organisasi dengan distribusi yang bersifat hierarkis sesuai posisi strategis masing-masing individu, sementara Keogh Jarvis dalam Irawan (2019) menegaskan bahwa fungsi ini memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas dan kepuasan kerja. Fungsi regulatif menurut Siregar & Usriyah (2021) berkaitan dengan sistem aturan organisasi yang melibatkan pemimpin dalam mengarahkan informasi dan pesan yang berorientasi pada proses kerja, sedangkan fungsi persuasif memungkinkan pimpinan untuk mempersuasi bawahan daripada memberikan perintah langsung karena pekerjaan yang dilakukan secara sukarela menghasilkan kepedulian yang lebih besar (Subekti & Toni, 2021). Fungsi integratif kemudian berperan sebagai katalisator yang menciptakan ekosistem komunikasi kondusif dan menyediakan saluran yang memfasilitasi karyawan untuk menjalani tugas dengan optimal, sehingga tercipta sinergi yang mendukung pencapaian visi bersama organisasi (Jumrad & Sari, 2019).

Saluran komunikasi internal organisasi terbagi dua yaitu saluran komunikasi formal dan non formal. Saluran komunikasi formal merupakan saluran komunikasi harus dikenal, karena saluran komunikasi harus berhubungan dengan setiap anggota, jalur komunikasi harus langsung dan sependek mungkin, jalur komunikasi harus menyeluruh dan setiap komunikasi harus terbuka keasliannya dari orang yang menduduki

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jabatan dan punya wewenang. Sedangkan saluran komunikasi non formal yaitu fakta-fakta, opini, kecurigaan, gosip dan sebagainya (Wahyuningrum, 2008).

Implementasi komunikasi internal dalam organisasi memerlukan pendekatan sistematis melalui empat komponen fundamental yang saling berinteraksi, sebagaimana dikemukakan van Riel dan Fombrun (2008) dalam Wijaya (2015). Struktur organisasi menurut Wahjono, (2022) menjadi fondasi utama yang menentukan pembagian, pengelompokan, dan koordinasi tugas secara formal, sehingga menciptakan kerangka kerja bagi aliran komunikasi organisasi. Dinamika aliran komunikasi termanifestasi dalam tiga dimensi yang saling melengkapi, yaitu komunikasi vertikal ke bawah untuk penyampaian arahan pimpinan kepada bawahan, komunikasi vertikal ke atas yang memfasilitasi umpan balik dari bawahan kepada atasan, serta komunikasi horizontal yang memungkinkan koordinasi antar rekan kerja dalam tingkatan hierarki yang sama. Aspek muatan informasi menjadi elemen krusial yang memastikan setiap pesan memiliki relevansi ganda, baik dari perspektif kepentingan strategis organisasi maupun fungsi operasional spesifik masing-masing anggota, sehingga tercipta kesesuaian antara tujuan individual dan organisasi. Iklim komunikasi berperan sebagai faktor kontekstual yang mencerminkan karakteristik alamiah proses komunikasi internal, yang dipengaruhi dimensi psikologis berupa sikap dan perasaan dalam penyampaian dan penerimaan informasi, sehingga menciptakan atmosfer kondusif bagi terciptanya komunikasi yang efektif dan bermakna.

Menurut Suranto (2003) dalam Hasugian (2017) implementasi komunikasi internal dalam organisasi harus dilaksanakan melalui empat tahapan yang sistematis dan berkesinambungan. Tahap pertama adalah identifikasi, dimana manajemen melakukan upaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan karyawan melalui berbagai metode seperti penyediaan kotak saran yang menampung masukan, kritik, dan usulan dari karyawan, serta penyebaran kuesioner untuk memperoleh data yang komprehensif. Setelah data terkumpul, tahap kedua adalah perencanaan dan pengambilan keputusan yang melibatkan analisis mendalam terhadap hasil identifikasi tersebut, dimana hasil analisis ini kemudian menjadi dasar fundamental dalam penyusunan rencana kerja dan penetapan strategi komunikasi internal yang akan diimplementasikan. Tahap ketiga merupakan pelaksanaan kegiatan komunikasi internal yang bertujuan untuk merealisasikan upaya membangun hubungan yang harmonis antara manajemen dan karyawan melalui proses komunikasi yang berkualitas, transparan, dan bersifat dua arah sehingga memungkinkan terjadinya dialog yang konstruktif. Tahap terakhir adalah evaluasi yang dilakukan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk menilai secara kritis tingkat kelayakan dan keberhasilan program komunikasi yang telah dijalankan dalam upaya meningkatkan kualitas hubungan kerja antara manajemen dan karyawan, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan dan penyempurnaan program komunikasi internal di masa mendatang.

Klasifikasi jenis komunikasi internal menurut Faiq, (2020) terbagi menjadi tiga kategori utama yang membentuk jaringan komunikasi secara mendalam dalam organisasi. Komunikasi vertikal sebagaimana dijelaskan Pohan & Fitria (2021) merupakan aliran informasi antara pemimpin dan anggota organisasi dalam bentuk perintah, teguran, pujian, dan instruksi yang mencerminkan hierarki kewenangan dalam struktur organisasi. Komunikasi horizontal yang dijelaskan Ningrum (2013) merupakan arus informasi yang terjadi secara mendatar diantara para pekerja dalam satu unit dengan tujuan mengkoordinasikan tugas-tugas, menjamin pemahaman yang sama, dan mengembangkan dukungan interpersonal sehingga tercipta sinergi antar anggota tim. Komunikasi diagonal menurut Themba & Dirgantara (2021) merupakan bentuk komunikasi yang terjadi antara individu dengan tingkat kedudukan dan wewenang yang berbeda pada tugas atau bagian yang berbeda, dimana komunikasi diagonal ke bawah berisi permintaan pendapat, peminjaman dokumen dan penyampaian pesan, sedangkan komunikasi diagonal ke atas menyampaikan kepastian pertemuan, konfirmasi jadwal, dan penyampaian pendapat, sehingga menciptakan fleksibilitas komunikasi yang melampaui batasan hierarki formal organisasi.

Program-program komunikasi internal yang efektif memerlukan pendekatan strategis yang komprehensif, sebagaimana diidentifikasi Ruslan (1999) dalam Hasugian (2017) yang mencakup lima dimensi utama dalam pengelolaan komunikasi organisasi. Program pendidikan dan pelatihan menjadi fondasi utama untuk meningkatkan kualitas keterampilan karyawan serta kuantitas dan kualitas pemberian jasa pelayanan, sementara program pencapaian motivasi kerja berprestasi atau Achievement Motivation Training (AMT) dirancang untuk mempertemukan motivasi dan prestasi kerja karyawan dengan harapan perusahaan dalam mencapai produktivitas tinggi. Program penghargaan berperan sebagai instrumen pengakuan pimpinan kepada karyawan berprestasi atau memiliki masa pengabdian panjang, sedangkan program acara khusus dirancang sebagai kegiatan di luar rutinitas kerja seperti perayaan ulang tahun perusahaan dengan kegiatan keagamaan, olahraga, lomba, hingga piknik bersama untuk mempererat hubungan interpersonal. Program media komunikasi internal melalui buletin, majalah dinding, newsletter, papan pengumuman, dan pedoman kerja bertujuan menyampaikan pesan dan informasi yang berkaitan dengan kegiatan antar

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karyawan, perusahaan, dan pimpinan, sehingga kelima program ini secara sinergis menciptakan ekosistem komunikasi yang kondusif bagi terciptanya hubungan kerja yang harmonis dan produktif dalam organisasi.

Selain itu Komunikasi internal menurut Lawrence D. Brennan dalam Adiarsi & Sari (2017) terbagi menjadi dua jenis utama yang mencakup komunikasi personal dan komunikasi kelompok dengan karakteristik dan mekanisme berbeda dalam proses penyampaian informasi. Komunikasi personal merupakan komunikasi antara dua orang yang berlangsung melalui dua cara, yaitu komunikasi tatap muka yang berlangsung secara dialogis dengan kontak pribadi atau komunikasi antarpersonal, dan komunikasi bermedia yang menggunakan alat atau media sebagai perantara (Muzzammil, 2020). Komunikasi kelompok menurut Harilama et al., (2020) merupakan pemahaman tentang segala sesuatu yang terjadi saat individu-individu berinteraksi dalam suatu kelompok, yang juga melibatkan komunikasi antarpribadi sehingga kebanyakan teori komunikasi antarpribadi berlaku bagi komunikasi kelompok. Komunikasi kelompok dibedakan menjadi komunikasi kelompok kecil jika komunikasi sedikit dan komunikasi kelompok besar jika komunikasi banyak, dimana kedua jenis komunikasi ini saling melengkapi dalam menciptakan jaringan komunikasi yang komprehensif dalam organisasi.

Iklim komunikasi perusahaan yang efektif Redding Pace & Falues (2010) dalam Hardjana, (2014) terbentuk melalui lima karakteristik fundamental yang saling berinteraksi dalam menciptakan ekosistem komunikasi organisasional yang dinamis. Dimensi supportiveness mencerminkan terciptanya atmosfer komunikasi dua arah yang konstruktif, dimana interaksi antar level hierarki dilandasi sikap saling mendukung dan menghargai kontribusi setiap individu. Aspek partisipasi dalam pengambilan keputusan menunjukkan komitmen organisasi untuk melibatkan karyawan secara aktif dalam proses konsultasi kebijakan yang relevan dengan posisi mereka, sehingga menciptakan rasa memiliki terhadap arah strategis perusahaan. Elemen kepercayaan menjadi fondasi yang memungkinkan atasan mendelegasikan wewenang kepada bawahan, baik dalam konteks profesional maupun personal yang mendukung hubungan kerja yang humanis. Karakteristik keterbukaan dan keterusterangan mengindikasikan adanya transparansi informasi yang memadai, dimana akses terhadap data relevan dengan tugas dan koordinasi tersedia mudah bagi seluruh anggota organisasi. Dimensi tujuan kinerja yang tinggi menggambarkan kejelasan ekspektasi dan standar pencapaian yang dipahami kolektif oleh karyawan. Kelima karakteristik ini secara sinergis membentuk lingkungan komunikasi yang kondusif bagi pencapaian tujuan organisasi. Implementasi karakteristik-

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karakteristik tersebut menciptakan motivasi intrinsik karyawan untuk berkontribusi optimal dalam merealisasikan visi dan misi organisasi melalui upaya berkelanjutan yang terarah dan terukur.

Rekomendasi-rekomendasi dalam komunikasi internal yang berhasil ditindak lanjuti oleh organisasi yang diaudit dalam ICA Project Goldhaber, (1993) dalam Hardjana, (2014). Ini termasuk penambahan saluran-saluran komunikasi baru, seperti lembaran warta perusahaan, papan pengumuman, struktur pertemuan, dan sistem telepon baru, yang bertujuan untuk memperluas jangkauan informasi. Selain itu, ditekankan pula pengembangan visi, filosofi, kebijakan, dan tujuan komunikasi jangka panjang maupun jangka pendek, dilengkapi dengan penjelasan rinci dan konkret kepada karyawan agar pemahaman menjadi seragam. Kebijakan informasi terbuka tentang topik-topik penting juga diterapkan untuk membangun transparansi. Tak hanya itu, pengembangan dan pelaksanaan program-program komunikasi informal seperti makan siang bersama eksekutif, acara sosial, piknik karyawan, dan kebijakan pintu terbuka digalakkan untuk mempererat hubungan. Organisasi juga melakukan penambahan dan mutasi staf guna meningkatkan fungsi komunikasi, serta menyediakan informasi terbuka tentang jenjang karier dan fungsi-fungsi personal, termasuk pengumuman lowongan, rentang gaji, dan peluang pelatihan. Lebih lanjut, pembukaan peluang penghindaran masukan dalam proses perencanaan jangka pendek maupun panjang diimplementasikan, bahkan dengan mekanisme khusus untuk memperoleh *input*. Untuk meningkatkan kualitas interaksi, direkomendasikan peningkatan kualitas rapat eksekutif kuartalan dengan menambah waktu untuk tanya jawab dan diskusi terbuka. Terakhir, organisasi juga berupaya menyelenggarakan penataran dan penyegaran manajemen dalam keterampilan komunikasi dasar, meliputi menulis, mendengarkan, berbicara di depan publik, wawancara, diskusi, pemecahan masalah, dan curah pendapat, demi memperkuat kapabilitas komunikasi seluruh jajaran.

Humas dalam organisasi menurut *The International Public Relations Association* yaitu fungsi manajemen yang berkesinambungan dan terencana, dimana organisasi dan lembaga publik dan swasta berusaha untuk memenangkan dan mempertahankan pengertian, simpati, dan dukungan dari pihak-pihak yang berkepentingan dengan mereka dengan cara mengevaluasi opini publik mengenai diri mereka sendiri, dalam rangka mengaitkan sejauh mungkin, kebijakan dan prosedur yang mereka jalankan dengan tujuan untuk mencapai, dengan informasi yang terencana dan meluas, kerja sama yang lebih produktif dan pemenuhan kepentingan bersama yang lebih efisien. (Ma'mun, 2012). Karakteristik pekerjaan Humas dalam organisasi yang dilakukan petugas Humas antara lain

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

praktek atau aktivitas mengelola informasi, fasilitator, dan penyedia informasi. (Safitri et al., 2019). Fungsi humas dalam komunikasi internal yaitu manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan baik dan harmonis juga bermanfaat antara organisasi dengan publik sehingga dapat mempengaruhi gagal atau suksesnya lembaga tersebut, sehingga fungsi humas dalam lembaga tersebut berperan penting sebagai perantara jalan untuk mencapai tujuan perusahaan yang diinginkan (Rini et al., 2017).

Menurut Cutlip, Center dan Broom dalam "Effective Public Relations", peran humas dalam komunikasi internal merupakan fungsi manajemen yang membentuk dan memelihara hubungan baik antara organisasi dan masyarakat sebagai penentu keberhasilan organisasi yang terbagi menjadi empat kategori dengan fungsi spesifik (Pithaloka et al., 2018). Teknisi komunikasi berperan sebagai posisi entry level non-manajerial yang bertugas menyusun buletin, rilis berita, dan berita utama dengan efektivitas yang bergantung pada kemampuan manajer humas dalam mendefinisikan masalah dan menghubungkan taktik dengan teknisi (Stokes, 2005). Peran teknisi komunikasi sering disebut "journalist in resident" karena memanfaatkan praktisi berpengalaman media dalam menjalankan fungsi komunikasi organisasi (Anwar, 2015). Penasehat ahli merupakan praktisi humas berpengalaman yang mampu membuat kebijakan komunikasi, mendiagnosis masalah, menyusun rencana tindakan, dan bertanggung jawab terhadap hasil program (Argaditya & Ali, 2023). Humas melakukan riset perilaku publik dan analisis kebijakan perusahaan untuk membangun program yang tepat sebelum mengimplementasikan strategi komunikasi (Melauliya et al., 2022). Fasilitator komunikasi berperan sebagai penghubung, penerjemah, dan mediator antara organisasi dengan publik melalui komunikasi dua arah yang terencana untuk mencapai tujuan berdasarkan saling pengertian (Jefkins, 2002). Humas sebagai pemecah masalah merupakan bagian manajemen yang membantu pimpinan perusahaan dalam mengambil keputusan secara profesional dan rasional dengan menggunakan pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah serta menghubungkan masalah dengan solusi melalui komunikasi organisasi (Anwar, 2015).

## 2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi menurut O'Brien, (2009) adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu. Liu dan Arnett (2010) menyatakan bahwa informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsian pengguna. Kualitas informasi juga

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat dilihat dengan adanya potensi menghasilkan informasi yang tidak terbatas baik dalam organisasi maupun luar organisasi. (Putra et al. 2020)

Menurut Sri Dewi Anggadini (2011) dalam Ramadhan & Fachruddin, (2017) informasi berkualitas memiliki empat karakteristik fundamental yang saling berkaitan. Pertama, informasi harus akurat, dimana menurut Angkoso et al. (2019) informasi tersebut bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan penerima, mengingat kemungkinan terjadinya gangguan dalam proses transmisi yang dapat merusak makna asli informasi. Kedua, aspek ketepatan waktu menjadi krusial karena sebagaimana dijelaskan Wardoyo & Andini (2017), informasi yang terlambat akan kehilangan nilai strategisnya dalam pengambilan keputusan perusahaan. Ketiga, relevansi informasi menentukan kesesuaiannya dengan kebutuhan penerima, dimana informasi yang tidak relevan akan menghambat proses pengambilan keputusan yang efektif (Sidh, 2013). Keempat, kelengkapan informasi menjadi faktor penentu karena menurut Sukmaningrum, (2012) informasi yang komprehensif mencakup seluruh aspek yang mempengaruhi keputusan, termasuk latar belakang setiap informasi utama yang disajikan dalam laporan keuangan. Integrasi keempat karakteristik ini memerlukan peran dominan manusia dalam prosesnya, mengingat keterbatasan teknologi dalam menghasilkan informasi yang benar-benar berkualitas. Dengan demikian, kualitas informasi tidak hanya bergantung pada satu aspek saja, melainkan pada harmonisasi keseluruhan elemen yang membentuk nilai informasi tersebut bagi pengambil keputusan.

Karakteristik kualitas informasi bervariasi secara signifikan berdasarkan level manajemen dalam organisasi, sebagaimana dijelaskan oleh Yakub dalam Muharyah & Ekawati (2022) Kepadatan informasi menunjukkan gradasi dimana manajemen tingkat bawah memerlukan informasi terperinci untuk pengendalian operasi, sementara manajemen atas menggunakan informasi yang tersaring dan ringkas untuk keputusan strategis. Luas informasi berbeda secara hierarkis, dengan manajer bawah memfokuskan pada informasi spesifik tugas tertentu, sedangkan manajemen atas membutuhkan informasi komprehensif untuk masalah organisasi yang luas. Frekuensi informasi mencerminkan pola kontras antara kebutuhan rutin manajemen bawah untuk tugas terstruktur dan kebutuhan tidak rutin manajemen atas untuk keputusan tidak terstruktur. Akses informasi juga berbeda fundamental, dimana level bawah menggunakan akses offline melalui laporan periodik, sedangkan level atas memerlukan akses online untuk fleksibilitas pengambilan informasi. Dimensi waktu menunjukkan orientasi berbeda antara manajemen bawah yang memanfaatkan informasi historis untuk pengendalian operasi dan manajemen atas yang berfokus pada informasi berorientasi masa depan untuk perencanaan strategik.

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean (1992) dalam Muharsyah & Ekawati (2022) menghadirkan kerangka komprehensif yang terdiri dari enam dimensi saling terkait untuk mengevaluasi efektivitas sistem informasi. Dimensi pertama, *System Quality*, berfokus pada pengukuran kualitas infrastruktur teknologi informasi yang menjadi fondasi operasional sistem. Dimensi kedua, *Information Quality*, menilai kualitas output yang dihasilkan sistem, yang kemudian berinteraksi dengan dimensi ketiga yaitu *Use* yang mengukur tingkat pemanfaatan output sistem oleh pengguna akhir. Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) menjadi indikator penting yang mencerminkan respons dan penerimaan pengguna terhadap sistem yang diimplementasikan. Dampak dari sistem informasi kemudian diukur melalui dua tingkatan, yaitu *Individual Impact* yang mengevaluasi perubahan perilaku pengguna akibat penggunaan sistem, dan *Organizational Impact* yang menganalisis pengaruh sistem terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Model ini menunjukkan bahwa kesuksesan sistem informasi tidak dapat diukur dari satu aspek tunggal, melainkan memerlukan evaluasi holistik yang mencakup kualitas teknis, penerimaan pengguna, hingga dampak strategis bagi organisasi. Keberhasilan implementasi sistem informasi bergantung pada sinergi antara kualitas teknologi, kepuasan pengguna, dan nilai tambah yang dihasilkan bagi individu maupun organisasi.

Dampak positif menjaga kualitas informasi menurut DeLone dan McLean, (2003) dalam Miftah et al. (2017) yang diharapkan seperti peningkatan kemampuan dalam mengambil keputusan, keefektifan kerja dan peningkatan kualitas kerja. Pentingnya kualitas informasi dalam komunikasi internal dapat membantu perusahaan mencapai efisiensi operasional dan finansial yang optimal. Dampak dari kualitas informasi komunikasi internal menunjukkan pengaruh yang lebih kuat pada perusahaan yang sangat mengandalkan lingkungan informasi dalam operasionalnya, terutama pada perusahaan besar yang memiliki cabang tersebar di beberapa daerah dan sangat membutuhkan lingkungan informasi internal yang berkualitas agar operasionalnya tetap berjalan sesuai dengan rencana. Ketika koordinasi antara satu bagian dengan bagian lainnya berjalan dengan baik melalui sistem komunikasi internal yang berkualitas, maka peluang pencapaian target dan efisiensi organisasi akan semakin besar, sehingga memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi dan memanfaatkan berbagai peluang strategis dalam pengelolaan sumber daya secara lebih komprehensif (Putra & Ardiyanto, 2017). Pengembangan kualitas informasi di era digital dapat membantu dalam pengelolaan informasi secara lebih mudah, cepat, dan terintegrasi. Kualitas informasi di era digital menggunakan teknologi digital untuk

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengumpulkan, menyimpan, memproses, menyajikan dan menyebarkan informasi yang relevan dalam pengambilan keputusan (Ula & Maulani, 2023).

Dalam mencapai tujuan perusahaan menurut Widarsono (2007) dalam Syarifuddin (2019), perusahaan perlu memiliki informasi yang berkualitas yang terarah dan terintegrasi dengan baik. Perencanaan informasi merupakan bagian dari pengendalian perusahaan perlu mendapatkan perhatian, sehingga kontribusi positif didalam mendukung keberhasilan perusahaan. Salah satu fungsi dari menjaga kualitas informasi dapat membantu pengendalian aktivitasnya, serta mengurangi ketidakpastian lingkungan, sehingga diharapkan dapat membantu perusahaan ke arah pencapaian tujuan dengan sukses. Informasi yang berkualitas dapat mendukung perusahaan dalam pengambilan keputusan. Kualitas informasi yang baik menurut Saputri et al. (2023) memiliki dalam perusahaan untuk menyajikan informasi untuk mengambil keputusan pada perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, kegiatan operasi subsistem suatu perusahaan, sehingga dapat diambil kesimpulan informasi yang berkualitas memberi suatu cara untuk memandang suatu organisasi sebagai suatu keseluruhan sebagai bagian dari lingkungan eksternal yang lebih luas.

### C. Kerangka Berfikir

Pola pikir penelitian ini berawal dari aktivitas komunikasi internal dalam membangun kualitas informasi pada Humas PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan urutan penyelesaian masalah dan menemukan jawaban melalui proses penelitian yang sistematis.

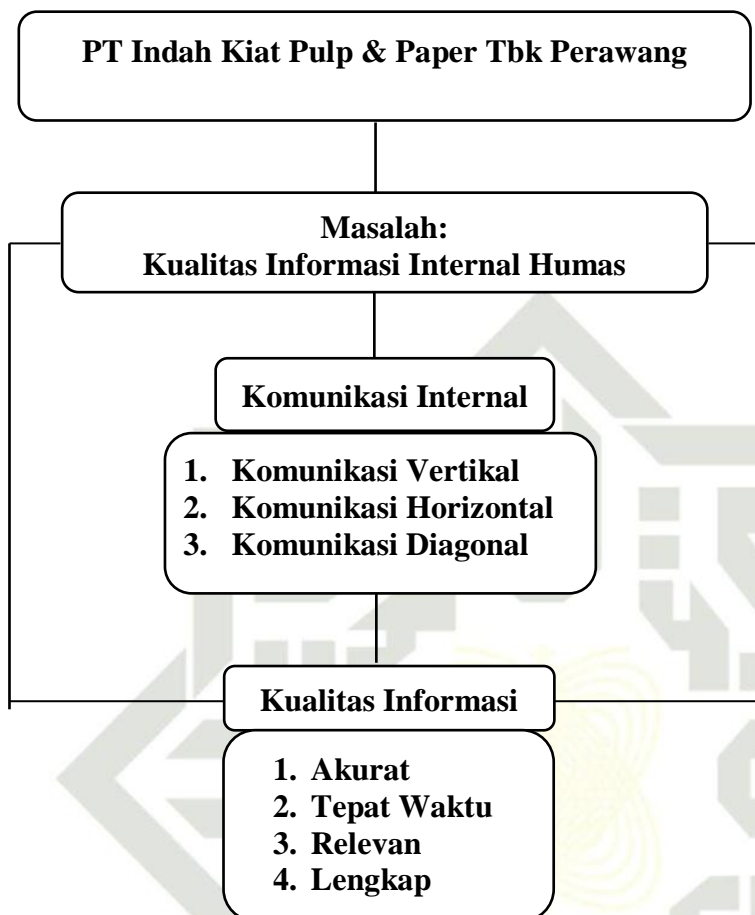
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.1



Sumber : Olahan Peneliti, 2025

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada karakter fenomena yang dikaji, yaitu aktivitas komunikasi internal Humas dalam membangun kualitas informasi di PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang yang bersifat prosesual, kontekstual, dan sarat makna sehingga tidak tepat direduksi ke dalam angka semata. Secara metodologis, penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena sosial dengan menganalisis data non-numerik, seperti hasil wawancara, pengamatan langsung, dan berbagai dokumen. Dalam pendekatan ini, peneliti berupaya memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap pengalaman mereka dalam konteks sosial tertentu. Fokus utamanya adalah menggali secara komprehensif perilaku, pandangan, dan pengalaman manusia serta bagaimana faktor sosial dan budaya membentuk hal-hal tersebut melalui data naratif yang kaya dan deskriptif (Kriyantono, 2014).

### B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jalan Raya Minas Perawang KM 26 Desa Pinang Sebatang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak, Riau tepatnya di PT Indah Kiat Pulp & Paper Perawang. Waktu penelitian berlangsung setelah proposal ini diseminarkan.

### C. Sumber Data

#### 1. Sumber Data Primer

Data primer adalah sumber data utama yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dalam kegiatan penelitian. Data tersebut diperoleh dari sumber asli, yaitu responden atau informan yang terkait dengan variabel penelitian (Sulung & Muspawi, 2024). Sumber data ini dari hasil observasi partisipan dan wawancara langsung dari sumber informan di PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang.

#### 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder menurut Alir (2005) dalam Sulung & Muspawi, (2024) adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara dari sumber yang sudah tersedia sebelumnya, seperti dokumen, literatur, laporan, atau basis data yang dihimpun oleh pihak lain, misalnya buku, jurnal ilmiah, laporan keuangan, dan data sensus pemerintahan.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan penulis untuk mengumpulkan data. Penelitian ini menggunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk memudahkan data yang valid berdasarkan permasalahan yang akan diteliti. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan antara penulis dengan seseorang informan yang diasumsikan mempunyai informasi penting suatu objek penelitian (Kriyantono, 2014).

Wawancara dilakukan dengan 3 informan dari PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang diantaranya:

No	Nama	Jabatan	Sumber
1	Armadi,S.E,	Manager	Informan Inti
2	Purnayudha Tarigan,S.I.Kom	Officer	Informan Tambahan
3	Alya Azhmi Mulya,S.T.	Officer	Informan Tambahan

2. Observasi

Observasi merupakan mengamati secara langsung yang dilakukan oleh peneliti terhadap subjek penelitian atau lingkungan tertentu yang bisa berarti pengamatan aktif atau pasif. (Iba & Wardhana, 2023). Penelitian ini menggunakan obserasi partisipan dengan tim Humas Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan mengenai peristiwa yang telah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, ataupun karya monumental seseorang (Hasan et al. 2025). Dalam kegiatan penelitian ini, dokumentasi yang digunakan berupa foto-foto saat proses wawancara berlangsung. Foto-foto tersebut berfungsi sebagai bukti bahwa kegiatan wawancara benar-benar telah dilakukan serta menggambarkan situasi dan kondisi pada saat pengumpulan data.

### E. Validitas Data

Validitas data merupakan upaya memastikan kesesuaian antara fenomena yang terjadi di lapangan dengan hasil pengamatan penulis. Validitas data disebut juga keabsahan data, yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian dapat diandalkan dan dipercaya. Dalam penelitian kualitatif, validitas data terdapat pada proses pengumpulan data langsung di lapangan pada tahap analisis dan interpretasi data oleh peneliti (Kriyantono, 2014).

Kebenaran data yang dikumpulkan harus diperiksa untuk memastikan kebenarannya. Untuk mengecek data agar mendapatkan keyakinan atas keakuratan data penelitian kualitatif, dapat dilakukan triangulasi. Validasi data melalui teknik triangulasi memberikan kepercayaan kepada peneliti terhadap keakuratan data yang diperoleh, sehingga peneliti merasa yakin dalam menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan. Menurut Kriyantono, (2014) validitas dengan menggunakan triangulasi data yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digunakan yaitu trigulasi sumber. Triangulasi Sumber adalah membandingkan atau mengecek ulang nilai kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Misalnya, membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan pribadi.

#### F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu upaya mengorganisasi dan menyusun hasil observasi, wawancara serta data lainnya secara sistematis guna mempertahankan pemahaman peneliti terhadap permasalahan yang dikaji dan menyajikannya dalam temuan bagi orang lain. Sedangkan Moleong menjelaskan analisis data adalah proses mengukur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar. Hal ini menunjukkan bahwa proses analisis sebaiknya dimulai sejak tahap awal pengumpulan data di lapangan dan dilakukan secara intensif agar seluruh informasi yang dibutuhkan dapat terhimpun secara optimal (Nurdewi, 2022).

Menurut Ulber Silalahi (2009) dalam Nurdewi (2022) proses analisis data mencakup tiga kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Ketiganya tidak berjalan secara terpisah, melainkan saling berkaitan dan membentuk suatu siklus interaktif yang berlangsung sebelum, selama, dan setelah proses pengumpulan data. Interaksi yang paralel ini membentuk suatu pemahaman menyeluruh yang disebut sebagai analisis:

##### 1. Reduksi Data

Reduksi data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kegiatan reduksi data berlangsung terus-menerus, terutama selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung atau selama pengumpulan data. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadi tahapan reduksi, yaitu membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan menulis, memo.

##### 2. Penyajian Data

Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

##### 3. Menarik Kesimpulan

Menurut Miles dan Huberman, penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Selama kegiatan penelitian, kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi kebenarannya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Aktivitas komunikasi internal di Divisi Humas PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang telah dikelola secara sistematis melalui tiga jalur utama: vertikal, horizontal, dan diagonal. Komunikasi vertikal berfungsi sebagai mekanisme pengendalian mutu informasi melalui kebijakan satu pintu, validasi berlapis, dan budaya tabayyun yang menekan peluang distorsi pesan. Komunikasi horizontal memperkuat kelengkapan informasi melalui kolaborasi antarsejawat lintas BIC, kerja tim dalam penyusunan program, serta saling berbagi literasi teknis dan administratif. Sementara itu, komunikasi diagonal memastikan akses cepat ke *subject matter expert* di unit teknis, sehingga Humas dapat merespons isu secara tepat waktu dan kontekstual tanpa terjebak prosedur birokratis yang berlarut. Sinergi ketiga pola komunikasi ini efektif mengurangi *noise*, menutup celah asimetri informasi, dan menjaga konsistensi pesan di tingkat internal maupun eksternal.

Dalam kaitannya dengan kualitas informasi, temuan penelitian menunjukkan bahwa sistem komunikasi internal tersebut berhasil menopang terpenuhinya dimensi isi, bentuk, dan waktu sebagaimana dirumuskan dalam konsep kualitas informasi, yaitu informasi yang bernilai guna bagi pemakai akhir karena akurat, relevan, dan tersedia tepat waktu. Akurasi terjaga melalui filtrasi vertikal dan verifikasi teknis lintas unit, kelengkapan diperkuat oleh koordinasi horizontal yang memastikan seluruh aspek substantif dan administratif tercakup. Sedangkan ketepatan waktu dan relevansi dijamin oleh komunikasi diagonal yang menghubungkan langsung Humas dengan unit operasional terkait. Dengan demikian, komunikasi internal tidak hanya menjadi saluran penyampaian instruksi, tetapi juga instrumen pengendalian mutu informasi yang menjamin objektivitas, bebas kesalahan teknis, tidak menyesatkan, serta komprehensif bagi pengambil keputusan. Pada akhirnya, kualitas informasi yang dihasilkan tidak hanya ditentukan oleh sistem dan teknologi, tetapi oleh harmonisasi prosedur, etika, dan peran aktif manusia dalam mengolah, memeriksa, dan menyajikan informasi secara bertanggung jawab.

### B. Saran

1. Saran untuk PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang
  - a. Memperjelas dan mendokumentasikan SOP komunikasi internal (vertikal, horizontal, diagonal) khusus untuk informasi yang bersifat kritis, sehingga alur validasi, batas kewenangan, dan standar akurasi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak hanya bergantung pada kebiasaan, tetapi tertulis dan mudah diikuti semua pegawai.

- b. Menguatkan peran manusia sebagai pengelola informasi melalui pelatihan rutin tentang literasi data, etika komunikasi, dan teknik verifikasi (*tabayyun*), karena kualitas informasi sangat ditentukan oleh harmonisasi proses manusia–sistem, bukan teknologi semata.
- c. Menyediakan forum koordinasi lintas BIC secara berkala untuk *cross-check* isi, kelengkapan, dan konteks informasi sebelum disebarluaskan, agar informasi yang sampai ke manajemen dan publik benar-benar komprehensif dan tidak terdistorsi.

Saran untuk Peneliti Selanjutnya

- a. Mengembangkan penelitian dengan pendekatan campuran (kualitatif–kuantitatif), misalnya menambah survei kuisisioner untuk mengukur sejauh mana pegawai merasakan bahwa informasi yang diterima sudah akurat, relevan, dan komprehensif.
- b. Melakukan studi komparatif pada perusahaan atau sektor lain (misalnya BUMN atau layanan publik) untuk melihat apakah pola komunikasi internal yang mendukung kualitas informasi di industri manufaktur ini juga berlaku dalam konteks organisasi yang berbeda.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhoni, Y. S., & Subroto, B. (2013). Relevansi Nilai Informasi Akuntansi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(2).
- Adiarsi, G. R., & Sari, M. S. (2017). Pelaksanaan Komunikasi Internal Dalam Gaya Kepemimpinan Biro Humas Lembaga Tinggi Negara. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8.
- Alamsyah, S. (2017). Pengaruh Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan, Relevansi Nilai Informasi Akuntansi, Keputusan Investasi, Kebijakan Dividen Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Perusahaan Indeks Kompas 100 Periode 2010-2013). *COMPETITIVE Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 1(1), 136. <https://doi.org/10.31000/competitive.v1i1.112>
- Amanda, M. (2024). *Peran Hubungan Masyarakat (Humas) PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang Dalam Menangani Konflik Ketenagakerjaan Di Kecamatan Tualang* [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Angkoso, S. P., Rahmanto, A. N., & Slamet, Y. S. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Informasi Pelayanan Bidang Akademik Kepada Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 1(2), 234. <https://doi.org/10.24198/jmk.v1i2.9563>
- Anwar, R. (2015). Peran Praktisi Public Relations Dalam Organisasi-Organisasi Di Yogyakarta. *An-Nida: Jurnal Komunikasi Islam*, 7.
- Argaditya, A. R., & Ali, A. (2023). Komunikasi Islam, 7(1). Argaditya, A. R., & Ali, A. (2023). Peran Humas Dalam Pelaksanaan Program Corporate Social Responsibility (Csr) Pt. Cisarua Mountain Dairy Tbk (Cimory) Kabupaten Bogor. *Eproceedings of Management*, 10(4).
- Arif, A. (2023). *Peran Komunikasi Organisasi Partai Dalam Membangun Komunikasi Internal Pada Dewan Pimpinan Daerah Partai GOLKAR Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau* [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Astuti, D., Ridha, M., Tyas, L. H., & Azkia, A. (2025). *Fundamental Komunikasi dalam Organisasi*. 1(1).
- Asyifa, N. (2016). *Implementasi Komunikasi Internal Dalam Membangun Loyalitas Karyawan*. (1).
- Atthobarani, Muh. A. (2024). *Komunikasi Internal Pada Perusahaan PT Vale Indonesia Dalam Meningkatkan Kepatuhan Karyawan Terhadap Prosedur Keselamatan Kerja* [Skripsi]. Universitas Hasanuddin.
- Bid, S. S., Ruru, J. M., & Mambo, R. (2022). *Komunikasi Organisasi Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Toraja Utara Dalam Upaya Pengembangan Pariwisata*.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Bratha, W. G. E. (2022). Literature Review Komponen Sistem Informasi Manajemen: Software, Database Dan Brainware. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 344–360. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.824>
- Buchwati, N., & Rosni, M. (2024). Hubungan Pemanfaatan Media Komunikasi, Dinamika Bumdes, Lingkungan Eksternal Dan Kualitas Informasi Terhadap Peran Kelembagaan Bumdes Bidang Pertanian Di Lahan Pasang Surut Kabupaten Barito KUALA. 9.
- Calayonowati, N., & Ratmono, D. (2013). Adopsi IFRS dan Relevansi Nilai Informasi Akuntansi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 14(2), 105–115. <https://doi.org/10.9744/jak.14.2.105-115>
- Dafna, J., & Sagala, G. H. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi (Studi Emptiris di Indonesia). *Jurnal Ilmiah MEA*, 4(1).
- Elva Sadana, Fifi Hasmawati, & Muhammad Randicha Hamandia. (2024). Strategi Komunikasi Koordinator Balai Penyuluhan Pertanian Pecah Pinggan Kecamatan Sungai Are Terhadap Para Penyuluh Pertanian Dalam Program RDKK. *Physical Sciences, Life Science and Engineering*, 1(3), 12. <https://doi.org/10.47134/pslse.v1i3.271>
- Ersa Rahmanda, Flarines Yena Feranza, Nofalia Juliana Sari, Sekar Tijani Putri, & 5Riska Ferdiana. (2025). Peran Komunikasi Internal dalam Corporate Communication untuk Meningkatkan Employee Engagement. *Konsensus : Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 118–132. <https://doi.org/10.62383/konsensus.v2i1.620>
- Faiq, M. (2020). *Memahami alur komunikasi organisasi internal dalam kepemimpinan pada KPID Jawa Tengah* [Skripsi]. Universitas Semarang.
- Fatmawati, I., Saputra, B. R., Nur Agustin, I. N., Shofana, N., & Wardhani, N. I. (2021). Peran Komunikasi Dalam Peningkatan Kinerja Organisasi Di Pendidikan. *Improvement: Jurnal Ilmiah untuk Peningkatan Mutu Manajemen Pendidikan*, 8(1), 1–17. <https://doi.org/10.21009/improvement.v8i1.18296>
- Fauzan Ahmad Siregar & Lailatul Usriyah. (2021). Peranan Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik. *Idarah (Jurnal Pendidikan dan Kependidikan)*, 5(2), 163–174. <https://doi.org/10.47766/idarah.v5i2.147>
- Fitri F. A. (2009). *Analisis Ketepatan Waktu Penyampaian Laporan keuangan kepada publik: Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bei*. 2(2).
- Frisdayanti, A. (2019). Peranan Brainware Dalam Sistem Informasi Manajemen. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Informasi*, 1. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>
- Fushila, V., Rosiantti, R., & Prawira, I. F. A. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Relevansi Nilai Informasi Akuntansi. *Jurnal Sikap*, 5(2). <https://doi.org/10.32897/jsikap.v5i2.518>

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Gandariyani, T. (2023). Pendekatan Komunikasi Internal dan Eksternal Public Relations: Analisis Strategis dalam Komunikasi Organisasi. *Jurnal Penelitian Sosial Ilmu Komunikasi*, 7(2).

Gay, M., Yuyun, S., & Masyhadiah. (2019). Penyaringan Informasi Dalam Pengambilan Keputusan Di Kantor Tata Ruang Kota Makassar (Studi Komunikasi Organisasi). *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1(2).

Harajana, A. (2014). Audit Komunikasi Internal. *Jurnal InterAct*, 3.

Hani Saputri, Ujang Kusnaedi, & Yandi Asmana. (2023). *Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Perusahaan Jasa di Jakarta Utara*. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.7932454>

Hanihama, C., Mingkid, E., & Kalesaran, E. (2020). Efektivitas Komunikasi Kelompok Dalam Membangun Komitmen Anggota Paduan Suara Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi. *Acta Diurna Komunikasi*, 2(4).

Harvarman, D. (2017). Hambatan Komunikasi Internal di Organisasi Pemerintahan. *Jurnal ASPIKOM*, 3(3), 508. <https://doi.org/10.24329/aspikom.v3i3.171>

Hariyadi, A. S. (2023). *Pengaruh Komunikasi Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Di Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia Purwokerto* [Tesis]. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI.

Hasan, H., Bora, M. A., Artiani, L. E., Puspitasari, R., Susilawati, A., Dewi, P. M., Asroni, A., Yunesman, Merjani, A., & Hakim, A. R. (2025). *Metode penelitian kualitatif*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.

Hasanah, W. (2022). *Dampak Komunikasi Internal Organisasi Terhadap Pelayanan Perpustakaan (Studi Pada UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh)*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY.

Hasugian, M. (2017). *Upaya Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam*. 5.

Hazan, Mantasa, K., Mudassir, A., & Ramadhani, R. (2025). Komunikasi Informasi: Dasar-Dasar Untuk Menavigasi Era Informasi Berlebih. *Journal Papyrus*, 4(1).

Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Metode penelitian*. Eureka Media Aksara.

Imaniar, F. Q. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan Perusahaan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akutansi*, 5.

Irawan, B. (2019). Organisasi Formal Dan Informal: Tinjauan Konsep, Perbandingan, Dan Studi Kasus. *Jurnal Administrative Reform*, 6(4), 195. <https://doi.org/10.52239/jar.v6i4.1921>

Jeffens, F. (2002). *Public Relations*. Erlangga.

Jubaedah, S., Rahmawati, R., & Rahman, M. F. R. (2025). Pengaruh Komunikasi Vertikal dan Horizontal Sebagai Kunci Efektivitas Pembelajaran. *Karimah Tauhid*, 4(4), 2424–2440. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v4i4.17805>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Juliyanti, S., Agustini, V. D., & Khotimah, W. Q. (2025). Manajemen Krisis Humas (Perum BULOG) dalam Kasus Demurrage Impor Beras. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 6(1), 581–587. <https://doi.org/10.35870/jimik.v6i1.1284>
- Jumrad, O. T., & Mayang Sari, I. D. (2019). Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi Melalui Group Chat Whatsapp Oriflame. *Jurnal Common*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.34010/common.v3i1.1953>
- Kasim, S., & Arfianti, R. I. (2018). Analisis Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan. *Jurnal Akuntansi*, 7(1). <https://doi.org/10.46806/ja.v7i1.455>
- Kharis, A. (2025). Harmoni Komunikasi Pengembangan Masyarakat melalui Peran Praktisi Humas dalam Membangun Citra dan Layanan Publik di Kementerian Agama Kota Salatiga Indonesia. *Al-I'timad: Jurnal Dakwah dan Pengembangan Masyarakat Islam*, 3(1), 45–62. <https://doi.org/10.35878/alitimad.v3i1.1620>
- Kriyantono, R. (2014). *Teknik praktis riset komunikasi*. Prenada Media.
- Kurdi, Moh., & Abrar, U. (2023). Analisis Kelengkapan Data Karyawan Guna Menunjang Sistem Informasi Dan Pemberian Fasilitas Kepada Karyawan Di Pt Kapedi Surya Jasa. *Performance: Jurnal Bisnis & Akuntansi*, 13(1), 45–50. <https://doi.org/10.24929/feb.v13i1.2555>
- Lubis, M. S. I., & Purba, B. (2021). Jaringan Kerja Komunikasi Dalam Organisasi. *Jurnal Publik Reform UNDHAR*.
- Maghfirotika, S., & Fitri, A. N. (2020). Kegiatan Internal Public Relation Dalam Meningkatkan Sense Of Belonging Pada Karyawan Di PT. INDOFOOD. *Jurnal Ilmu Dakwah*.
- Mahendra, E. R. E., & Mutmainah, S. (2013). Pengaruh Independensi Dewan Komisaris dan Struktur Kepemilikan Perusahaan Terhadap Ketepatan Waktu Pelaporan Informasi Perusahaan Melalui Internet (Studi Kasus Pada Perbankan Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia). *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*, 2(2).
- Manan, A. S. (2012). *Optimalisasi Peranan Humas Dalam Organisasi Dakwah*. 9.
- Mauliyah, R., Sunyata, L., & Eka, A. (2022). Peran humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang dalam mempublikasikan website pengaduan masyarakat di Kecamatan Delta Pawan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2).
- Miftah, R., Hidayatullah, S., & Respati, H. (2017). Analisis Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akademik Dosen. *Seminar Nasional Sistem Informasi*.
- Mirazita, Y., & Rohmiyati, Y. (2015). *Studi Literasi Informasi Mahasiswa Ko-Asisten Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Menggunakan The Empowering Eight Model*. 4(2).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Misran, D. (2021). Peran Komunikasi Dalam Manajemen Pendidikan. *Journal of Islamic Education Management*, 6(1).

Muharsyah, A., & Ekawati, R. K. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone And Mclean Di Kota Palembang. *JuSiTik: Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 4(2), 20–27. <https://doi.org/10.32524/jusitik.v4i2.505>

Murthe, K., & Tiorida, E. (2017). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 3(1).

Muspawi, M., Aryati, D., Gulo, C. A., & Hasanah, H. (2023). *KONSEP DASAR KOMUNIKASI ORGANISASI*. 12(2).

Muttaqin, I. (2018). Komunikasi Dan Dakwah Pada Lembaga Pendidikan Islam. *Al-Hikmah*, 12(2). <https://doi.org/10.24260/al-hikmah.v12i2.1187>

Muzahra, N. (2025). Strategi Untuk Menjaga Konsisten Dan Akurasi Data Dalam Pengambilan Keputusan. *Jurnal Ilmiah Nusantara*, 2(4).

Muzzammil, F. (2020). Komunikasi Organisasi Nahdlatul Ulama (Studi Kasus Tentang Komunikasi Internal Pada Organisasi Pengurus Wilayah Nahdlatul Ulama Jawa Barat). *KOMUNIKA*, 3(1), 51–63. <https://doi.org/10.24042/komunika.v3i1.6050>

Napitupulu, D. S. (2019). Komunikasi Organisasi Pendidikan Islam. *At-Ta'dib: Jurnal Ilmiah Prodi Pendidikan Agama Islam*, 11(2).

Ngangi, R. C., Mandey, S. L., & Lumintang, G. G. (2025). *The Influence Of Diagonal Communication And The Physical Work Environment On The Work Morale Of Employees At Pt Pln (Persero) Main Distribution Unit Suluttenggo*.

Ningrum, M. E. (2013). *PERANAN KOMUNIKASI INTERNAL DI LINGKUNGAN KERJA*. 3.

Novianita, R., Pramelani, & Hamid, A. I. (2021). *Komunikasi Organisasi* (2 ed.). expert.

Nurani. (2014). *Pengaruh komunikasi internal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian Pulp Machine pada PT Indah Kiat Pulp & Paper TBK Perawang Riau* [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Nurdewi. (2022). Implementasi personal branding SMART ASN perwujudan bangga melayani di Provinsi Maluku Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2.

Nurwanda, A., & Badriah, E. (2023). PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN AKURASI DAN INFORMASI POTENSI KELURAHAN STUDI ANALISIS DI KABUPATEN CIAMIS JAWA BARAT. *Unigal Repository*.

Okafiyanti, A. N. T., & Syahadatina, R. (2021). Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan. *Creative*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©*Research Management Journal*, 4(2), 106.

<https://doi.org/10.32663/crmj.v4i2.2279>

Patricia, M. P., Vorst, P. R. A., & Prasetijowati, T. (2026). Implementasi Komunikasi Vertikal, Horizontal, Dan Diagonal Dalam Lingkungan Kerja Di Cv Karunia Makmur Abadi. *Open Access*, 11(10).

Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3).

Pinem, D. A., Aritonang, O., Ruru, Y., & Panjaitan, A. (2026). Analisa Komunikasi Internal Lintas Fungsi Terhadap Akurasi Pengiriman (Outbound Delivery Accuracy): Studi Kasus Gudang PT. GarudaFood Medan. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 9(1), 628. <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v9i1>

Pithaloka, D., Aziz, A., & Diwan, M. (2018). Peran Humas PT. Indah Kiat Pulp & Paper Dalam Upaya Menumbuhkan Citra Positif Masyarakat Desa Tualang Kabupaten Siak. *MEDIUM*, 6(2), 68–87. [https://doi.org/10.25299/medium.2018.vol6\(2\).2415](https://doi.org/10.25299/medium.2018.vol6(2).2415)

Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). *Jenis Jenis Komunikasi*. 2.

Pradipta, D. N., & Suryono, B. (2017). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan*. 6.

Pratomo, D., & Yuliandhari, W. S. (2014). Analisis Korelasi Akurasi, Ketepatan Waktu Dan Relevansi Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi PT. Perisai Husada. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 1(3), 469–492. <https://doi.org/10.31843/jmbi.v1i3.36>

PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk. (t.t.). *Communication With The Shareholders Policy*.

PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk. (2024). *Tentang Indah Kiat Perawang*. <https://indahkiat.co.id/in/indah-kiat-perawang>

Purba, I. (2020). Pengaruh Profitabilitas, Kesulitan Keuangan, Ukuran Perusahaan Dan Umur Perusahaan Terhadap Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan Emiten Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 6(1), 1–22. <https://doi.org/10.54367/jrak.v6i1.850>

Puromo, A. (2018). Pelaksanaan Kebijakan Komunikasi Organisasi Pemerintahan Di Indonesia. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), 11–26. <https://doi.org/10.33506/jn.v3i2.111>

Putra, H. A., & Ardiyanto, M. D. (2017). Pentingnya Kualitas Informasi Internal Terhadap Penghindaran Pajak. *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*, 6.

Putra, R. H., Aprilia, N., Marietza, F., & Hatta, M. (2020). Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Analisis Kredit. *Jurnal Akuntansi*, 10(3), 245–260. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.10.3.245-260>

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Putri, D. A. (2020). Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Penyampaian Laporan Keuangan Perusahaan Industri Barang Konsumsi Di Bursa Efek Indonesia. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, 5(2), 333. <https://doi.org/10.30829/ajei.v5i2.8446>
- Putri, R. Z., & Roosdhani, M. R. (2025). *The Effect of Information Overload on Decision Difficulty Mediated by Consumer Confusion in Generation Z in Jepara*.
- Ramadhan, P., & Fachruddin, R. (2017). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Informasi Dengan Sistem Informasi Akuntansi Sebagai Variabel Moderasi*. 2(4).
- Rini, K. S., Rusmiwari, S., & Widodo, H. P. (2017). Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Universitas Tribhuwana Tunggaladewi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(1).
- Roby Darmawan, Sungkono Sungkono, & Maman Mulya Karnama. (2025). Pengaruh Komunikasi Internal dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis*, 4(2), 111–126. <https://doi.org/10.55606/jupsim.v4i2.4008>
- Safitri, B., & Mujahid, N. S. (2024). Komunikasi Efektif dalam Organisasi. *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya*, 1(3), 309–316. <https://doi.org/10.59996/cendib.v1i3.318>
- Safitri, B. V., Bakti, I., & Hafiar, H. (2019). Profesi humas rumah sakit: Antara profesionalisme dan humanisme. *Profesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 4(1), 47. <https://doi.org/10.24198/prh.v4i1.16502>
- Sagala, R. (2020). *Transparansi Laporan Keuangan Sebagai Media Komunikasi Dan Informasi Bank Papua Dalam Keterbukaan Informasi Publik*. 4.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 7(3), 58. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i3.105157>
- Sarika, & Rohayati. (2024). Implementasi Komunikasi Organisasi Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Desa Muara Basung Kecamatan Pinggir, Riau. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi*.
- Sholihudin, N., Ulfa, N. S., & Setyabudi, D. (2024). Pengaruh Kelengkapan Informasi, Akurasi Informasi, Kepercayaan Streamer, Dan Streamer Attractiveness Terhadap Perceived Persuasiveness Yang Dialami Penonton Shopee Live. *Interaksi Online*, 12 (3).
- Sidi, R. (2013). Peranan Brainware Dalam Sistem Informasi Manajemen. *Jurnal Computech & Bisnis*, 7(1).
- Silviani, I. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Scopindo.
- Simanuhuruk, S. M. (2021). *Komunikasi Internal Antar Karyawan (Studi Pada CV. Hyperlokal Indonesia Tahun 2020)* [Skripsi]. Universitas Sriwijaya.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

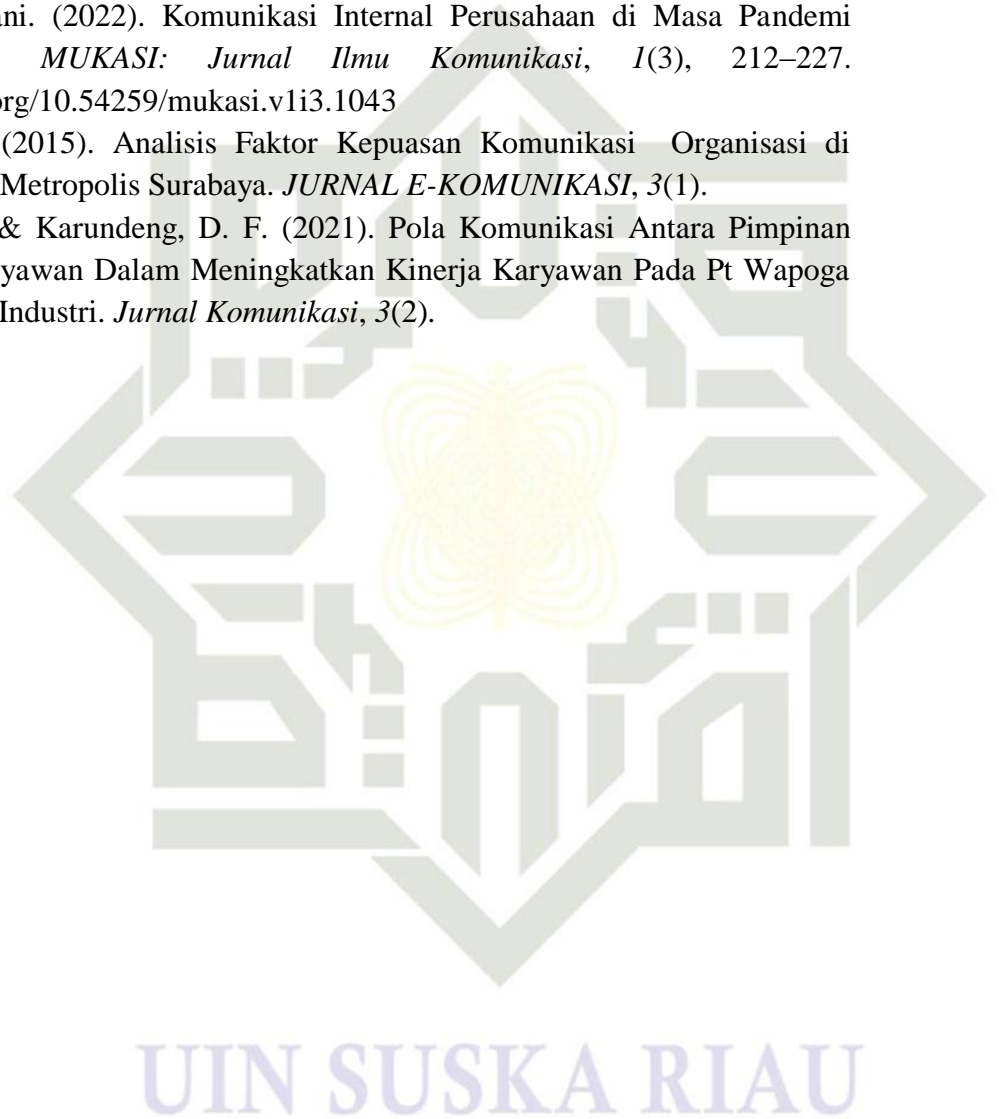
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

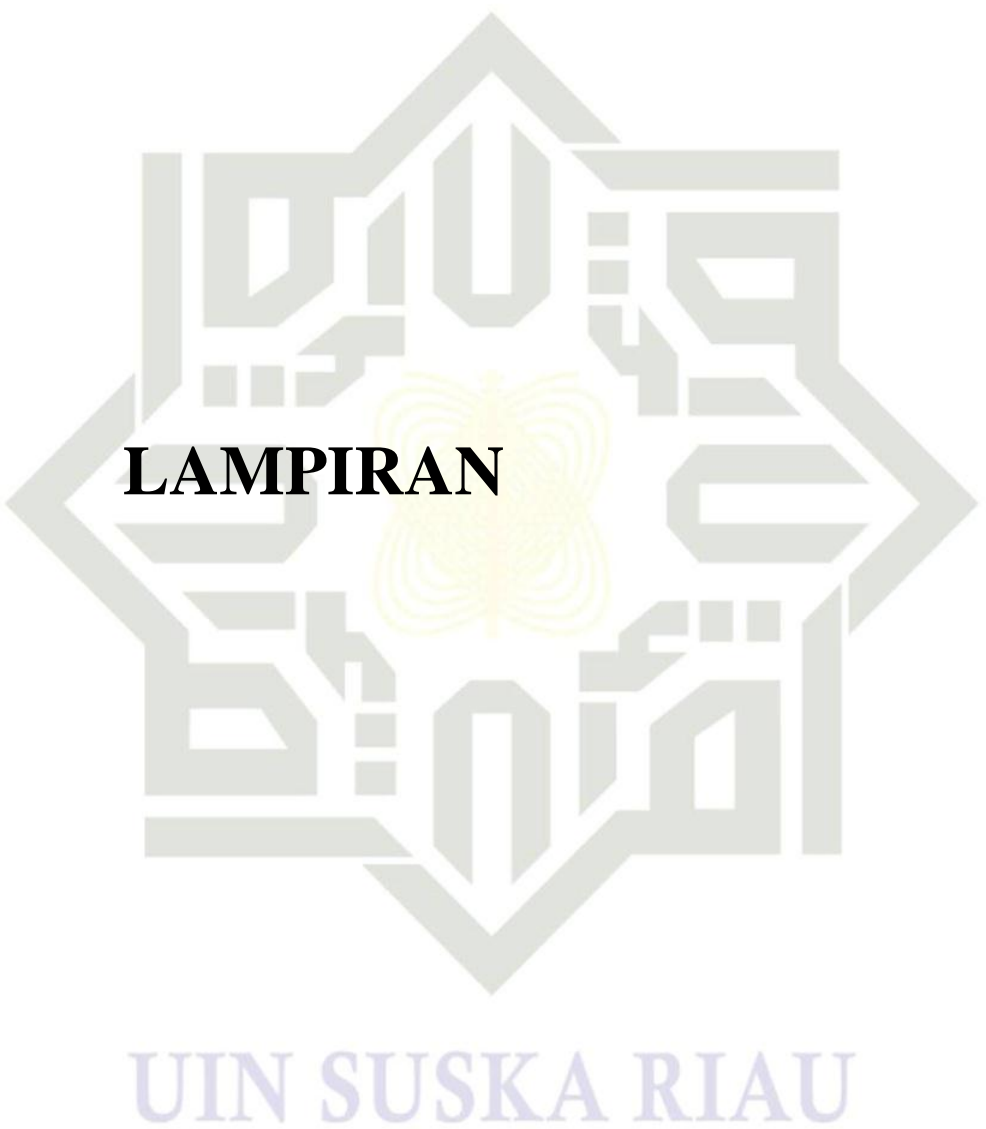
- Sitiinjak, M. I., Adriani, Z., & Tialonawarmi, F. (2025). *Peran Komunikasi Internal terhadap Efektivitas Kerja dan Kinerja Karyawan pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi*.
- Stokes, A. (2005). *A study in the relationships between organizational structures and public relations practitioner roles* [Tesis]. University of South Florida.
- Strle, M. (2025). *PR Trends 2025: The 7 Biggest Shifts to Watch*. <https://blog.newsfilecorp.com/post/2025-s-top-7-pr-trends-what-to-expect-next>
- Subekti, K., & Toni, A. (2021). Fungsi Komunikasi dalam Organisasi Melalui Grup Obrolan WhatsApp Civitas Academica Fakultas Psikologi Universitas Pancasila. *EKSPRESI DAN PERSEPSI: JURNAL ILMU KOMUNIKASI*, 4(1), 90–105. <https://doi.org/10.33822/jep.v4i1.2251>
- Suciati, I. (2019). *Komunikasi Diagonal Yang Menciptakan Profesionalitas Antara Manajer Dan Staf*.
- Sukmaningrum, T. (2012). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Informasi Laporan Keuangan Pemerintahan Daerah (Studi Empiris Pada Pemerintah Kabupaten Dan Kota Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). *Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, Dan Tersier*. 5.
- Suprpto, T. (2011). *Pengantar Ilmu Komunisasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*. Center for Academic Publishing Service (CAPS).
- Syarifuddin, F. (2019). Urgensi Tabayyun dan Kualitas Informasi dalam Membangun Komunikasi. *Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, 1 no 2.
- Syerli Alifa Rahmadani, Rahmat Wisudawanto, & Esfandani Peni Indreswari. (2025). Peran Humas dalam Pelaksanaan Branding Terminal Tipe A Tirtanadi. *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial dan Humaniora*, 3(2), 38–50. <https://doi.org/10.47861/tuturan.v3i2.1658>
- Thadi, R. (2022). Komunikasi Kemasjidan Dalam Pemakmuran Mesjid Perspektif Komunikasi Organisasi. *Al-Idaroh: Media Pemikiran Manajemen Dakwah*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.53888/alidaroh.v1i1.284>
- Themba, V. V., & Dirgantara, P. (2021). *Komunikasi Organisasi Dalam Mengidentifikasi Partisipasi Karyawan Divisi Recovery Management Astra Credit Company Bandung*.
- Ula, M., & Maulani, E. (2023). *Pendampingan Sistem Informasi Digital Untuk Meningkatkan Kualitas Belajar Siswa di SMA Negeri 1 Lhokseumawe*.
- Uli, A. (2017). *Pengaruh Komunikasi Vertikal, Komunikasi Horizontal Dan Komunikasi Diagonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kecamatan Bareng Jombang* [Skripsi]. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara.
- Wahjono, S. I. (2022). *Struktur Organisasi*.
- Wahyuningrum, M. M. (2008). Efektivitas saluran komunikasi organisasi. *Jurnal Manajemen Pendidikan UNY*.

- Wardoyo, & Andini, I. (2017). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Mahasiswa Universitas Gunadarma. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 19(1).
- Wijaya, F. (2015). Strategi Komunikasi Internal PT X Dalam Membina Employee Engagement. *JURNAL E-KOMUNIKASI*, 3 no 1.
- Winanda, K., & Destiwati, R. (2024). *Peran Komunikasi Horizontal dan Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang*. 5(4).
- Wulan Muhariani. (2022). Komunikasi Internal Perusahaan di Masa Pandemi COVID-19. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(3), 212–227. <https://doi.org/10.54259/mukasi.v1i3.1043>
- Yantara, J. L. (2015). Analisis Faktor Kepuasan Komunikasi Organisasi di Apartemen Metropolis Surabaya. *JURNAL E-KOMUNIKASI*, 3(1).
- Yunis, M. R., & Karundeng, D. F. (2021). Pola Komunikasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt Wapoga Mutiara Industri. *Jurnal Komunikasi*, 3(2).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LAMPIRAN WAWANCARA

### A. Informan 1

Nama : Parayhuda Tarigan, S.I.Kom

Jabatan : Officer

Tanggal : 7 November 2025

#### PERTANYAAN

1. Mengapa informasi ke pihak eksternal atau divisi lain harus melalui satu pintu kepemimpinan dan tidak boleh langsung disampaikan oleh anggota tim?

Jawaban:

Tidak bisa langsung dalam penyampaian informasi ke eksternal setiap informasi satu pintu kepemimpinan, pimpinanlah yang menyampaikan informasi ke eksternal dan juga anggota tim nggak bisa juga menyampaikan apa yang disampaikan pimpinan contohnya Kalau mungkin di sekolah ataupun di kampus perlu didiskusikan dulu apa yang kita sampaikan.

2. Apa saja media atau saluran komunikasi yang digunakan dalam penyampaian informasi di lingkungan organisasi ?

Jawaban:

Biasanya menggunakan WhatsApp dan Outlook

3. Bagaimana bentuk komunikasi horizontal yang terjalin antara anggota tim Humas lain di lingkungan Humas?

Jawaban:

Kolaborasi antara csr atau media relations kolaborasi dalam internalnya misalnya kalau media relation ini biasanya untuk unbording jadi kita abording kita paragunasi dengan media relation untuk publish. Tidak semua pekerjaan dikerjakan bersama-sama karena setiap humas memiliki BIC masing-masing. Setiap humas memiliki BIC masing-masing contohnya bidang csr hanya sekedar tahu program yang dijalankan BIC lain contoh lainnya ada lagi program CMR yang berkaitan dengan BPKN untuk bidang CSR, BIC lain hanya sekedar tahu bahwa ada program itu.

4. Bagaimana alur komunikasi diagonal yang sedang dijalankan di sini? Dapatkah memberikan contohnya?

Jawaban:

Program Apprentice atau pemagangan ini adalah memagangkan alumni sekolah ataupun perguruan tinggi selama 1 tahun. Biasanya kami bekerja sama dengan kampus yang sudah ada kerja sama sebelumnya. Saya akan komunikasikan dulu ke pihak kampus, dilakukan peninjauan, melihat apa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

yang mereka ajarkan dan apa yang dibutuhkan. Jika sudah cocok, kampus akan mengirimkan data kandidat yang mau ikut Apprentice sesuai syarat yang berlaku. Data itu saya teruskan ke rekrutmen atau HR untuk di-assessment, lalu hasilnya dikembalikan lagi ke saya untuk disampaikan ke pihak kampus. Setelah itu barulah proses wawancara, kelulusan, dan rekrutmen diteruskan ke bagian EPPS.

## B. Informan 2

Nama : Alya Azhmi Mulya, S.T

Jabatan : Officer

Tanggal : 1 Desember 2025

### PERTANYAAN

1. Bagaimana alur komunikasi vertikal anggota humas ke pimpinan humas?

Jawaban:

Ada crossovernya Kalo kakak kan lebih banyak ke Pembuatan dan improvement program Nah jadi improvement program itu biasanya berlapis. Awalnya diskusin dengan senior baru diberikan ke pimpinan Pak Armadi. Jadi kalau konsepnya sudah ada baru . Dalam menjalankan Program-program yang mengerjakan report dengan sebelumnya diskusi ke senior, setelahnya report selesai dikirimkan kepimpinan. Untuk dikonfirmasi kegiatan dan minta feedback program. Ini tergantung programnya jika berkorelasi dengan unit lain perlu adanya tambahan koordinasi.

2. Apa saja media atau saluran komunikasi yang digunakan dalam penyampaian informasi di lingkungan organisasi ?

Jawaban:

Kita pada saat pembuatan program itu kan bekerja secara team, teamwork, sehingga officer itu kan banyak di lapangan, banyak menyusun idenya kemudian mencari tahu eksekusinya seperti apa.

3. Bagaimana bentuk kerja sama atau komunikasi horizontal yang terjalin dalam tim saat menyusun dan melaksanakan program?

Jawaban:

Kita pada saat pembuatan program itu kan bekerja secara team, teamwork, sehingga officer itu kan banyak di lapangan, banyak menyusun idenya kemudian mencari tahu eksekusinya seperti apa.

4. bagaimana alur komunikasi diagonal yang sedang dijalankan, bisakah berikan contohnya?

Jawaban:

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Kalau dengan unit lain dalam tahap pembuatan atau planning itu koordinasi aja langsung direct, jadi diskusi sama senior dan tim sekaligus sama unit lain. Setelahnya dikonfirmasi ke pimpinan, barulah BIC yang berfokus pada bidang itu yang berkoordinasi dengan unit lain.

Bagaimana alur dan mekanisme yang diterapkan untuk memastikan akurasi informasi pada Humas PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang?

Jawaban:

Program yang dijalankan pada dasarnya sesuai dengan visi misi dan kebutuhan bisnis perusahaan. Jadi public affair bertugas mengkoordinasikan kegiatan kebutuhan internal dengan kebutuhan eksternal dengan pihak-pihak eksternal. Dalam menjaga akurasi informasi dalam pembuatan program perlu bekerja secara dengan tim. Dalam pengambilan keputusan ada beberapa tahap. Pada level officer/anggota yang bertugas turun langsung ke lapangan setelahnya cross check informasi ke yang levelnya specialist/senior, setelah itu baru ke manager/pimpinan. Disesuaikan dengan program jika dibutuhkan baru perluasan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, dan dengan unit yang mana saja perlu bekerja sama.

6. Bagaimana penerapan prinsip ketepatan waktu (timeliness) dalam pengelolaan informasi di Humas, khususnya saat berkoordinasi dengan divisi lain yang memiliki sistem kerja berbeda?

Jawaban:

Dalam menjalankan program, Public Affairs harus mengelola koordinasi dengan instansi terkait yang memiliki sistem kerja berbeda, sehingga penetapan deadline melalui email menjadi krusial untuk mengantisipasi berbagai kendala. Sebagai contoh, pada program Dual System atau pelatihan terpadu, penentuan batas waktu pengumpulan data peserta harus disesuaikan dengan jadwal administrasi eksternal, seperti penutupan pendaftaran BPJS Ketenagakerjaan atau proses seleksi internal sebelum pelaksanaan hari H. Melalui transparansi informasi dan penyusunan timeline yang jelas, seluruh pihak terkait serta pimpinan dapat memahami alasan di balik penetapan tanggal tersebut, sehingga data yang dibutuhkan dapat terkumpul tepat waktu guna mendukung kelancaran tahapan asesmen dan pelaksanaan kegiatan.

Mengapa penting bagi Humas untuk menggali informasi langsung dari ahlinya sebelum menyusun dan menyampaikan informasi?

Jawaban:

Informasi harus digali langsung pada ahlinya. Misalnya tim safety atau tim production, langsung ke mereka kita tanya. Karena kan tidak mungkin kita bisa mengeluarkan informasi kalau kita tidak punya pemahaman proses itu. Jadi kita harus tanyakan langsung pada aktornya. Informasi yang memicu misinformasi, itu akan ditambahkan menjadi informasi darurat, informasi penting yang harus cepat diakses, kaitan pekerjaannya utamanya adalah menjaga reputasi perusahaan, menjaga transparansi, akurasi, dan kepercayaan publik.

Bagaimana Humas memastikan kelengkapan informasi dalam penyusunan persyaratan dan timeline program sebelum disampaikan?

Jawaban:

Persyaratannya disesuaikan dengan program yang telah disetujui oleh pimpinan. Kemudian timelinenya jelas sesuai dengan timeline proposal program, kemudian dikirimkan notifikasi ke pihak eksternal menggunakan surat yang ditandatangani oleh pimpinan dibubuhi dengan cap perusahaan. Humas itu tugasnya adalah mengoordinasikan kegiatan kebutuhan internal dengan kebutuhan eksternal. Maka di situ harus dikuatkan pola komunikasinya.

### C. Informan 3

Nama : Armadi, S.E  
 Jabatan : Manager  
 Tanggal : 1 Desember 2025

#### PERTANYAAN

1. Apa saja media atau saluran komunikasi yang digunakan dalam penyampaian informasi di lingkungan organisasi ?

Jawaban:

Biasanya verbal, bisa lewat whastApp, telpon, zoom, outlook sebelumnya focus note, tatap muka dengan memanggil mereka keruangan.

2. Bagaimana pola komunikasi diagonal diterapkan di humas, dan dapatkah Anda memberikan contohnya?

Jawaban:

Pola komunikasi diagonal dilakukan dengan menjalin koordinasi langsung lintas divisi atau unit kerja sesuai dengan bidang permasalahannya tanpa harus selalu mengikuti jalur hierarki yang berlaku. Sebagai contoh, saat menghadapi isu lingkungan seperti pencemaran sungai, pimpinan Humas akan langsung menghubungi unit Environmental Protection untuk meminta data teknis. Begitu pula ketika muncul pemberitaan terkait serikat pekerja atau gangguan kebisingan operasional,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikasi dilakukan secara diagonal dengan menghubungi penanggung jawab di unit Industrial Relation atau bagian Power Generating guna memastikan akurasi informasi sebelum disampaikan kepada pihak luar.

3. Bagaimana Humas menjaga akurasi informasi agar terhindar dari miskomunikasi dalam menyampaikan informasi?

Jawaban:

Miskom itu kan bisa dua hal, di kitanya yang menerjemahkan yang berbeda, makanya perlu validasi, makanya perlu tabayyun. Setiap informasi yang kita terima dari luar jangan kita telan mentah-mentah, harus kita diskusikan, harus kita validasi. Di Humas itu pantangan kita itu tidak boleh berbohong, tidak ada istilah pintar-pintar berbohong itu tidak ada. Kita pastikan dulu proses yang ada di perusahaan itu supaya apa yang kita sampaikan itu tidak salah.

4. Bagaimana Humas menerapkan prinsip ketepatan waktu dalam merespons isu atau permintaan informasi, terutama pada situasi yang bersifat emergency atau trouble?

Jawaban:

Kita kan langsung cepat, tertulisnya jalan, malahnya juga kita ambil juga ke pertanggung jawabnya. Nah kita akan perlu cepat. Kalau kita lagi cuti, kalau kita lagi di luar, kalau kita lagi dinas, atau kita lagi tidak boleh di kantor, ya sudah, kita tinggal kontak mereka. Dia ada sifatnya yang emergency, yang trouble gitu. Di Humas pun ada juga komunikasi itu yang respon cepat, ada yang ya ikuti sesuai alur gitu.

5. Bagaimana bentuk koordinasi Humas dengan unit atau divisi teknis untuk menjamin bahwa informasi yang disampaikan relevan dan sesuai dengan fakta di lapangan?

Jawaban:

Kita diskusikan sesuai data yang diperlukan dan sesuai kasus yang ada. Contohnya, ketika kita dipanggil karena ada masalah ikan mati di sungai, yang kita pastikan terlebih dahulu adalah proses yang ada di perusahaan. Kita lihat prosesnya dulu, apakah parameternya aman, seperti COD, BOD, atau kadar oksigennya. Untuk isu bunyi besar, kita berkoordinasi dengan Power Generating untuk memastikan penyebab bunyi tersebut, misalnya karena plasing routine. Di Humas, agar apa yang kita sampaikan tidak salah, kita harus memahami prosesnya terlebih dahulu.

6. Bagaimana memastikan bahwa setiap informasi yang diterima sudah lengkap dan benar-benar dipahami oleh tim Humas, sehingga proses pembahasan dan penyampaiannya dapat dilakukan secara jelas dan utuh?

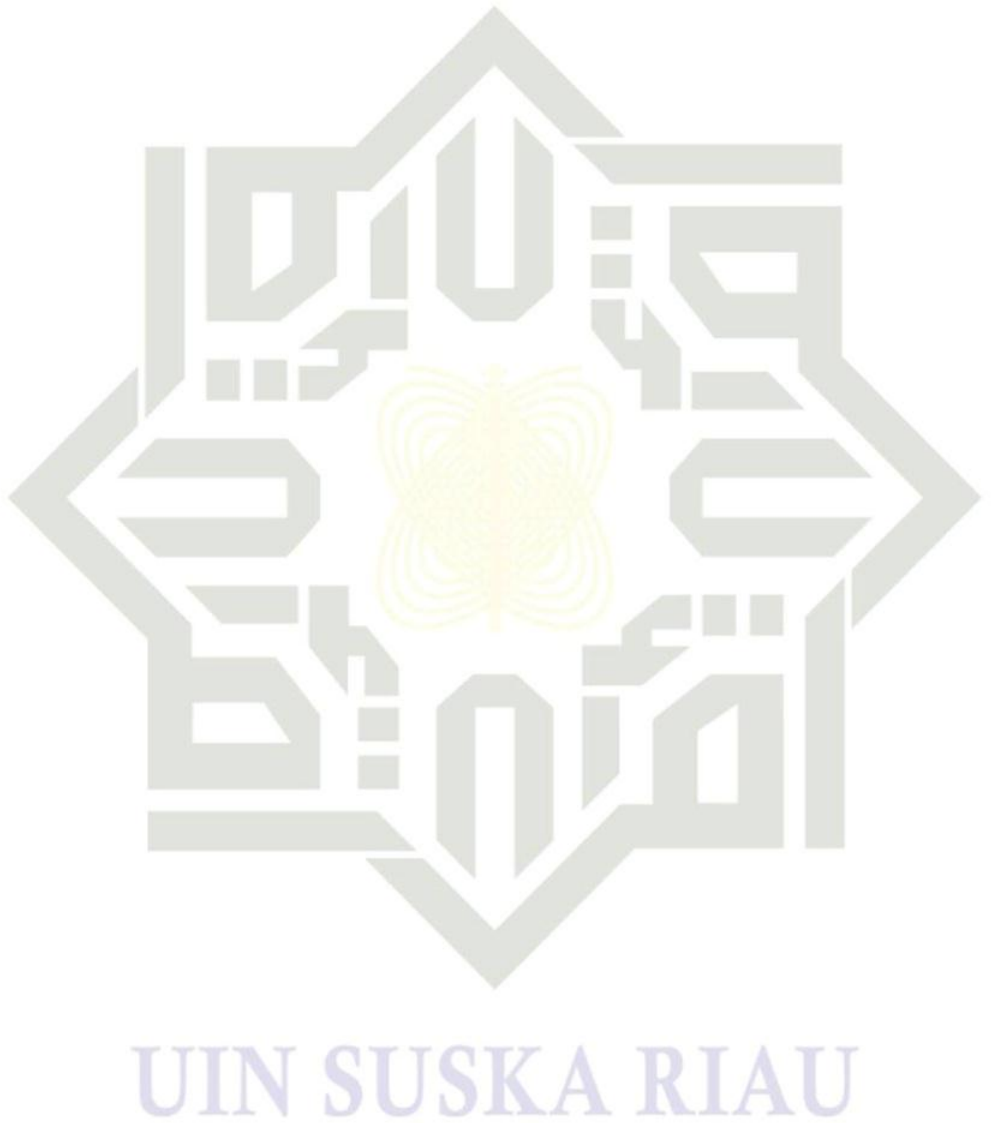
### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawaban:

Supaya lebih jelas dan pembahasannya lebih utuh, dipanggil kemarin gitu. Harus tahu dulu nomor kartunya atau kita ngomong komunikasinya bagaimana, sistemnya dulu kalau informasinya itu. Setiap informasi yang kita terima dari luar jangan kita telan mentah-mentah, harus kita diskusikan, harus kita validasi. Orang Humas itu juga harus tahu, dia harus punya literasi, dia harus mengerti overview process di dalam itu.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DOKUMENTASI

A. Wawancara dengan Parayhuda Tarigan, S.I.Kom pada tanggal 7 November 2025



B. Wawancara dengan Alya Azhmi Mulya pada tanggal 1 Desember 2025



C. Wawancara dengan Pimpinan/Manager Humas Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang pada tanggal 1 Desember 2025



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN SURAT

© H

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jln. H.R. Soebrantas KM. 15 No. 155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004  
 Telepon (0761) 562051; Faksimili (0761) 562052  
 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id>, E-mail: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, 22 Mei 2025

Nomor : B-1511/Un.04/F.IV/PP.00.9/05/2025  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : 1 (satu) Exp  
 Hal : Mengadakan Penelitian.

Kepada Yth,  
**PT INDAH KIAT PULP AND PAPER TBK PERAWANG**  
 Di  
 Tempat

**Assalamu'alaikum wr. wb.**

Dengan hormat,  
 Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a	: RAZITA AZHAR
N I M	: 12240321667
Semester	: VI (Enam)
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:  
**"Aktivitas komunikasi internal dalam membangun koordinasi informasi pada humas PT Indah Kiat Pulp and Paper Tbk Perawang."**

Adapun Sumber Data Penelitian Adalah :  
**"PT Indah Kiat Pulp and Paper Tbk Perawang"**  
 Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.  
 Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Wassalam  
 Dekan  
**Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A**  
 NIP. 19811118 200901 1 006

Tembusan:  
 1. Mahasiswa yang bersangkutan