

**HUBUNGAN *ORGANIZATIONAL EMPLOYEE RELATIONSHIP* DAN  
*ORGANIZATIONAL RESILIENCE RESTORATION* TERHADAP  
*INTERNAL CRISIS COMMUNICATION* PADA PERUSAHAAN X TV DI  
SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh:**

**VINCENTIA STEPHANI**

**NPM. 20043010037**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**2025**



**LEMBAR PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN ORGANIZATIONAL EMPLOYEE RELATIONSHIP DAN  
ORGANIZATIONAL RESILIENCE RESTORATION TERHADAP  
INTERNAL CRISIS COMMUNICATION PADA PERUSAHAAN MEDIA  
X TV DI SURABAYA**

**Disusun Oleh:**

**VINCENTIA STEPHANI**  
20043010037

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

**PEMBIMBING**

  
**Farikha Rachmawati**  
NIP. 199503212024062002

  
**DEKAN FISIP**  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN ORGANIZATIONAL EMPLOYEE RELATIONSHIP DAN  
ORGANIZATIONAL RESILIENCE RESTORATION TERHADAP  
INTERNAL CRISIS COMMUNICATION PADA PERUSAHAAN MEDIA  
X TV DI SURABAYA

Oleh:

VINCENTIA STEPHANI  
20043010037


Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur  
Pada Tanggal 17 Januari 2025

PEMBIMBING

TIM PENGUJI,

1. Ketua

  
Farikha Rachmawati, M.I.Kom  
NIP. 199503212024062002

  
Dra. Herlina Suksmawati, M.Si  
NIP. 196412251993092001

2. Sekretaris

  
Dr. Irwan Dwi Arianto, S.Sos., M.I.Kom,  
NIP. 197602082021211003

3. Anggota

  
Farikha Rachmawati, M.I.Kom  
NIP. 199503212024062002

Mengetahui,

  
DEKAN FISIP

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si  
NIP. 196804182021211006

### PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Vincentia Stephani  
NPM : 20043010037  
Angkatan : 2020  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga pendidikan tinggi dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam skripsi ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar rujukan. Apabila di kemudian hari skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiat dari karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan karya penulis lain, penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Surabaya, 23 Januari 2025

(n  
  
Vincentia Stephani

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah menganugerahkan segala karunia dan Rahmat-Nya pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) di Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN Veteran Jawa Timur. Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada seluruh pihak yang mendukung penulis dalam penyusunan proposal skripsi ini, diantaranya kepada:

1. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Dr. Syafrida N. Febriyanti, M.Med.Kom. selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi
3. Ibu Farikha Rachmawati, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, ilmu, dan motivasi kepada penulis.
4. Ibu Augustin Mustika Chairil, S.I.Kom., MA.selaku Dosen Wali yang telah mendampingi penulis sejak mahasiswa baru.
5. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN Veteran Jawa Timur atas ilmu yang diberikan selama kurang lebih empat tahun ini.
6. Kedua orang tua dan keluarga tersayang penulis yang telah banyak berkorban demi keberhasilan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan moral dan semangat kepada penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun bagi penelitian ini sangat penulis harapkan guna perbaikan penelitian ini di masa mendatang.

Surabaya, 08 Januari 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAKSI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Kajian Pustaka.....	17
2.2.1 <i>Organizational Resilience Restoration</i> .....	17
2.2.2 <i>Organizational Employee Relationship</i> .....	20
2.2.3 <i>Internal Crisis Communication</i> .....	22
2.3 Kerangka Berpikir.....	27
2.4 Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Metode dan Jenis Penelitian .....	31
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	32
3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	40
3.5 Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	45
4.2 Analisis Data .....	57
4.3 Analisis dan Penyajian Hipotesis .....	73

4.4 Pembahasan Hipotesis.....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>86</b>
5.1 Kesimpulan .....	86
5.2 Saran.....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Unit Jabatan.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Lama Kerja.....	47
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	48
Tabel 4.6 Jawaban Responden <i>Organizational Employee Relationship</i> .....	49
Tabel 4.7 Jawaban Responden <i>Organizational Resilience Restoration</i> .....	52
Tabel 4.8 Jawaban Responden <i>Internal Crisis Communication</i> .....	55
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	57
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas .....	59
Tabel 4.11 Uji Linearitas.....	61
Tabel 4.12 Outer Loading antara Indikator dan Variabel Sebelum Eliminasi .....	63
Tabel 4.13 Outer Loading antara Indikator dan Variabel Setelah Eliminasi .....	66
Tabel 4.14 Cross Loading .....	68
Tabel 4.15 <i>Fornell-Lacker Criterion</i> .....	70
Tabel 4.16 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> .....	71
Tabel 4.17 Reliabilitas .....	72
Tabel 4.18 Latent Variable Correlations .....	72
Tabel 4.19 Uji Ketepatan Model.....	73
Tabel 4.20 Pengujian Hipotesis.....	76



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	29
Gambar 4.1 Outer Model Factor Loading Sebelum Eliminasi .....	62
Gambar 4.2 Outer Model Factor Loading Setelah Eliminasi.....	66
Gambar 4.3 Q Square .....	74
Gambar 4.4 Inner Model .....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Pengisian Kuesioner.....	.91
Lampiran 2 Data Kuesioner .....	.97
Lampiran 3 Olah Data Smart PLS .....	.102

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan *Organizational Employee Relationship (OER)* dan *Organizational Resilience Restoration (ORR)* terhadap *Internal Crisis Communication (ICC)* pada perusahaan media X TV di Surabaya. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui kuesioner dan secara langsung (*offline*). Sampel penelitian berjumlah 60 responden yang dipilih menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Data yang diperoleh dari kuesioner diolah menggunakan perangkat lunak *Smart PLS 3.0* untuk analisis data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Organizational Employee Relationship* dan *Organizational Resilience Restoration* memiliki hubungan yang signifikan terhadap *Internal Crisis Communication*, mengindikasikan bahwa hubungan yang baik antara karyawan dapat meningkatkan komunikasi krisis internal yang efektif dalam organisasi. Selain itu, *Organizational Resilience Restoration* juga terbukti memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap *Internal Crisis Communication*, yang menunjukkan bahwa pemulihan ketahanan organisasi dapat mendukung terciptanya komunikasi yang lebih terstruktur dan responsif selama situasi krisis.

Penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur tentang manajemen krisis, terutama dalam konteks media dengan menekankan pentingnya hubungan antar karyawan dan pemulihan ketahanan organisasi sebagai faktor yang memperkuat komunikasi internal dalam situasi krisis. Hasil penelitian ini menyarankan agar perusahaan memperkuat hubungan antar karyawan dan melakukan langkah pemulihan secara terintegrasi. Hal ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih tangguh dan mendukung komunikasi, sehingga perusahaan media lebih siap menghadapi tantangan dan krisis di masa depan.

**Kata Kunci:** *organizational employee relationship, organizational resilience restoration* dan *internal crisis communication*

## ABSTRAKSI

This study aims to analyze the relationship between Organizational Employee Relationship (OER) and Organizational Resilience Restoration (ORR) on Internal Crisis Communication (ICC) in the media company X TV in Surabaya. Data for this research were collected through questionnaires and direct (offline) interactions. The research sample consisted of 60 respondents selected using a nonprobability sampling technique with the accidental sampling method. The data obtained from the questionnaires were processed using the Smart PLS 3.0 software for analysis.

The results of the study show that both Organizational Employee Relationship and Organizational Resilience Restoration have significant relationships with Internal Crisis Communication, indicating that positive relationships among employees can enhance effective internal crisis communication within the organization. Moreover, Organizational Resilience Restoration was also found to have a positive and significant relationship with Internal Crisis Communication, demonstrating that organizational resilience recovery supports the creation of more structured and responsive communication during crisis situations.

This research contributes to the literature on crisis management, particularly in the media context, by emphasizing the importance of employee relationships and organizational resilience restoration as factors that strengthen internal communication during crises. The findings of this study suggest that companies should enhance employee relationships and implement integrated recovery measures. This approach helps create a more resilient and communicative work environment, enabling media companies to be better prepared for future challenges and crises.

**Keywords:** *organizational employee relationship, organizational resilience restoration dan internal crisis communication*