



**POLA KOMUNIKASI STAF YANG BERBEDA BUDAYA  
DALAM MENJALANKAN PROGRAM KAIZEN**

**PROPOSAL SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana  
Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh

**PRIHATIN SUTINA**

**44210120029**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2015**



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

Judul : **POLA KOMUNIKASI STAF YANG BERBEDA  
BUDAYA DALAM MENJALANKAN PROGRAM  
KAIZEN**

Nama : Prihatin Sutina  
NIM : 44210120029  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Jakarta, 7 Oktober 2015

Mengetahui,

Pembimbing,

(Dr. Agustina Zubair, M. Si)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Nama : Prihatin Sutina  
NIM : 44210120029  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : **POLA KOMUNIKASI STAF YANG BERBEDA  
BUDAYA DALAM MENJALANKAN PROGRAM  
KAIZEN**

Jakarta, 17 Oktober 2015

Ketua Sidang

Dr. Riswandi, M. Si

(.....)

Penguji Ahli

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

(.....)

Pembimbing

Dr. Agustina Zubair, M.Si

(.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama : Prihatin Sutina

NIM : 44210120029

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Judul : **POLA KOMUNIKASI STAF YANG BERBEDA  
BUDAYA DALAM MENJALANKAN PROGRAM  
KAIZEN**

Jakarta, 17 Oktober 2015

Disetujui dan diterima oleh:

Pembimbing,

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

(Dr. Agustina Zubair, M. Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi,

(Dr. Agustina Zubair, M. Si)

(Dr. Elly Yuliawati, M. Si)

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan peneliti inspirasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“POLA KOMINIKASI STAF YANG BERBEDA BUDAYA DALAM MENJALANKAN PROGRAM KAIZEN”**.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Strata-1 (S1) Ilmu Komunikasi Jurusan Public Relations.

Penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan dorongan dari semua pihak. Dan pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku dosen pembimbing dan Dekan Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, serta koreksi kepada peneliti.
2. Bapak A. Rahman H.I, M.Si selaku Wakil Dekan Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Ketua Program Studi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Dr. Riswandi, M. Si selaku Ketua Sidang dan sekretaris Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu buana.
6. Bapak Marwan Mahmudi, M.Si selaku Sekretaris Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
7. Bapak Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Penguji Ahli.
8. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana khususnya Program Studi Public Relations.
9. Seluruh staf Tata Usaha dan Badan Administrasi Akademik Universitas Mercu Buana.
10. PT. Bank Central Asia, Tbk, selaku perusahaan yang penulis teliti, yang sudah memberi kesempatan kepada peneliti untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian.
11. Orang tua dan saudara tercinta, papa Sui Pheng, mama Kim Khiun, mama Elmi, Haldi, Stephen, Meili, dan Cheryl yang setiap saat memberikan dorongan semangat untuk terus menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada suami tersayang Suhardi Tansil dan anakku tercinta Metta Kalyani Tansil yang setia memberikan semangat moral atau material dan dukungan untuk dapat dengan cepat menyelesaikan skripsi.

13. Kepada seluruh pihak, yang membantu memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini hingga skripsi ini selesai, yang tidak dapat disebutkan satu per satu disini.

Skripsi ini disusun sempurna dengan kekurangannya, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun penyempurnaan skripsi ini sehingga dapat bermanfaat untuk banyak pihak.

Jakarta, 17 Oktober 2015

Prihatin Sutina  
Peneliti



## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBER PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI .....	i
LEMBER TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI .....	ii
LEMBER PENGESAHAN PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI .....	iii
ABSTRAKSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Definisi Komunikasi .....	10
2.1.1 Pengertian Komunikasi .....	10
2.1.2 Bentuk Komunikasi .....	12
2.1.3 Sifat Komunikasi .....	13
2.1.4 Tujuan Komunikasi .....	14
2.2 Pola Komunikasi .....	15
2.2.1 Pengertian Pola Komunikasi .....	15
2.2.2 Arus Komunikasi .....	17
2.2.3 Macam-macam struktur jaringan pola komunikasi .....	19
2.3 Komunikasi Antar Budaya .....	20

2.3.1 Pengertian Komunikasi Antarbudaya .....	20
2.3.2 Tujuan Komunikasi Antarbudaya .....	23
2.3.3 Fungsi-fungsi Komunikasi Antarbudaya .....	24
2.3.3.1 Fungsi Pribadi.....	24
2.3.3.2 Fungsi Sosial.....	26
2.3.4 Hambatan dalam Komunikasi Antarbudaya .....	27
2.3.5 Komunikasi Antarbudaya dalam Organisasi .....	28
2.4 Komunikasi Internasional dan Hubungan ... ..	31
2.4.1 Jenis Hubungan.....	32
2.4.2 Pesan Verbal dan Pesan Nonverbal .....	35
2.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Komunikasi Nonverbal..	40
2.4.4 Bentuk Komunikasi Non Verbal.....	41
2.5 KAIZEN.....	44
2.5.1 Definisi Kaizen .....	45
2.5.2 Manfaat Teori Kaizen .....	45
2.5.3 Konsep Utama Kaizen .....	45
2.5.3.1 Kaizen dan Management. ....	46
2.5.3.2 Proses Versus Hasil. ....	47
2.5.3.3 Siklus PDCA dan SDCA. ....	47
2.5.3.4 Mengutamakan Kualitas. ....	49
2.5.3.5 Berbicara dengan Data.....	49
2.5.3.6 Konsumen .....	50
2.5 Kaizen 5R. ....	50

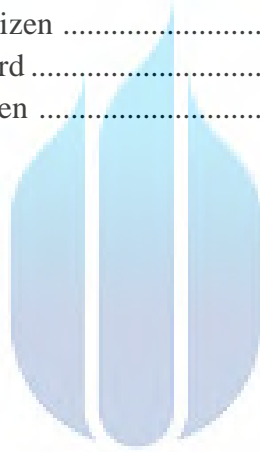
### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Paradigma Penelitian.....	54
3.2 Metode Penelitian .....	56
3.3 Subjek Penelitian.....	57
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	58
3.4.1 Pengumpulan Data Primer . ....	58
3.4.2 Pengumpulan Data Sekunder.....	59

3.5 Definisi Konsep .....	59
3.6 Teknik Analisis Data .....	60
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	62
4.1.1 Sejarah Bank Central Asia, Tbk .....	62
4.1.2 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	64
4.1.2.1 Sejarah Budaya Tionghua Kalimantan Barat .....	64
4.1.2.2 Sejarah Budaya Asli Jakarta (Tionghua Benteng)..	65
4.1.2.3 Sejarah Budaya Jawa.....	66
4.1.3 Porfolio Kegiatan .....	69
4.2 Hasil Penelitian. ....	76
4.2.1 Profil Informan Penelitian.....	78
4.2.2 Pola Komunikasi.....	80
4.2.2.1 Arus Komunikasi .....	80
4.2.2.2 Tingkat Hubungan .....	88
4.2.2.3 Sentralitas dan Desentralitas .....	92
4.2.2.4 Derajat Perpisahan .....	95
4.3 Pembahasan .....	98
4.3.1 Para staf yang berbeda budaya dalam program kaizen.....	98
4.3.2 Penemuan Fakta.....	99
4.3.3 Pola Komunikasi.....	101
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	105
5.2 Saran.....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>111</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>113</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Jangka Pendek dan Jangka Panjang .....	34
Gambar 3.1 Proses Versus Hasil .....	47
Gambar 3.2 Siklus PDCA.....	47
Gambar 3.3 Siklus SDCA.....	48
Gambar 3.4 Kaizen 5R .....	50
Gambar 4.1 Proses Pelaksanaan Program Kaizen .....	69
Gambar 4.2 Kaizen Laci Pribadi .....	70
Gambar 4.3 Kaizen Slip Transaksi/ Formulir Transaksi .....	71
Gambar 4.4 Kaizen Lemari Bersama (Lemari File).....	72
Gambar 4.5 Meeting Kaizen .....	73
Gambar 4.6 Kaizen Board .....	74
Gambar 4.7 Bagan Kaizen .....	75



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA