

**ABSTRACT**  
**INFORMAL COMMUNICATION EMPLOYEES FACE RESISTANCE**  
**CHANGES IN QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ( QMS ) ISO 9001:2008**  
**AT. PT. AGRO TUNAS BEKASI**  
by  
**DENI YANUAR**

*PT . Agro Tunas Bekasi is a company engaged in the production of agricultural and industrial machinery are going through the transition of moving towards more advanced, the company will experience a variety of challenges . Therefore, leaders must make major changes and think about the decision to change , change is taken is to implement a system of ISO 9001 : 2008. but the change is not responded well enough with some employees . The problems of this research are : ( 1 ) . How resistance changes to employee work patterns after the introduction of the Quality Management System ( QMS ) ISO 9001: 2008 in PT . Agro Engineering Tunas Bekasi ? ( 2 ) . How Communication informal employees in the face of resistance implementation of QMS ISO 9001: 2008 in PT . Agro Tunas Teknik Bekasi ?*

*The object of research was conducted in PT. Agro Tunas Teknik Bekasi is located in the area of Bekasi Bekasi . Research paradigm used constructivist paradigm . Data collection is carried out by collecting the results of observations , interviews and documentation . data analysis process used to pass data reduction , data display , conclusion.*

*The results of this study meunjukan that employees perform denial because they think that with the changes in the new system will work harder for them because some employees are the pros and cons of the company's employees and management live how to adapt to the changes made , in addition to the formal communication less precise in making employees inform employees can not accept the changes due to the delivery of comprehensive information for each employee so that the employee chose informal communication in the rejection of such changes.*

*Suggestions in this study is the change in the pattern of employee towards better is the right choice for the company's progress , leaders should think more about the condition of the employees that do not change abruptly .*

## **ABSTRAK**

### **KOMUNIKASI INFORMAL KARYAWAN DALAM MENGHADAPI RESISTENSI PERUBAHAN SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2008**

#### **DI PT. AGRO TUNAS TEKNIK BEKASI**

**Oleh**  
**DENI YANUAR**

PT. Agro Tunas Teknik adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang produksi mesin pertanian dan industri yang sedang melalui masa transisi menuju kearah yang lebih maju, perusahaan ini akan mengalami berbagai macam tantangan. Oleh karena itu pimpinan harus melakukan perubahan besar dan memikirkan tentang keputusan untuk berubah, perubahan yang diambil adalah menerapkan sistem ISO 9001 : 2008. tetapi perubahan tersebut tidak direspon cukup baik dengan sejumlah karyawan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : (1). Bagaimana resistensi perubahan terhadap pola kerja karyawan setelah diberlakukan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 : 2008 di PT. Agro Tunas Teknik Bekasi? (2). Bagaimana Komunikasi informal karyawan dalam menghadapi resistensi penerapan SMM ISO 9001 : 2008 di PT. Agro Tunas Teknik Bekasi?

Objek penelitian ini dilaksanakan di PT. Agro Tunas Teknik Bekasi yang berada didaerah Bekasi. Paradigma penelitian yang digunakan paradigma konstruktivistik. Pengumpulan data dilaksanakan dengan mengumpulkan hasil observasi,wawancara dan dokumentasi. analisa data digunakan dengan melewati proses reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini meunjukan bahwa karyawan melakukan penolakan karena mereka beranggapan bahwa dengan adanya perubahan sistem kerja yang baru akan mempersulit mereka karena sejumlah karyawan masih ada yang pro dan kontra terhadap perusahaan tersebut tinggal bagaimana karyawan dan manajemen beradaptasi terhadap perubahan yang dilakukan, selain itu komunikasi formal yang kurang tepat di informasikan kepada karyawan membuat karyawan belum bisa menerima perubahan dikarenakan penyampaian informasi yang tidak menyeluruh kepada setiap karyawan sehingga karyawan memilih komunikasi informal dalam melakukan penolakan perubahan tersebut.

Saran dalam penelitian ini adalah perubahan pola kerja karyawan kearah yang lebih baik lagi adalah pilihan yang sangat tepat bagi kemajuan perusahaan, seharusnya pimpinan lebih memikirkan kondisi para karyawan agar jangan merubahnya secara tiba-tiba.