



**ANALISIS POLA KOMUNIKASI VERTIKAL DI DEPARTEMEN
DEVELOPMENT PT. SARIMELATI KENCANA –
PIZZA HUT INDONESIA**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

REVI MARTINI
44210120042

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : ANALISIS POLA KOMUNIKASI VERTIKAL DI
DEPARTEMEN DEVELOPMENT PT. SARIMELATI
KENCANA – PIZZA HUT INDONESIA

Nama : Revi Martini
NIM : 44210120042
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Februari 2013

Mengetahui,
Pembimbing :


(Dr. Farid Hamid, S.Sos, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Revi Martini
NIM : 44210120042
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul Skripsi : ANALISIS POLA KOMUNIKASI VERTIKAL DI
DEPARTEMEN DEVELOPMENT PT. SARIMELATI
KENCANA – PIZZA HUT INDONESIA

Jakarta, Maret 2013

1. Ketua Sidang
(SM. Niken Restaty, S.Sos. M.Si)

(.....)

2. Penguji Ahli
(Dr. Ispawati Asri, MM)

(.....)

3. Dosen Pembimbing
(Dr. Farid Hamid S.Sos, M.Si)

(.....)




**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Revi Martini
NIM : 44210120042
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul Skripsi : ANALISIS POLA KOMUNIKASI VERTIKAL DI
DEPARTEMEN DEVELOPMENT PT. SARIMELATI
KENCANA – PIZZA HUT INDONESIA

Jakarta, Maret 2013

Disetujui dan diterima oleh,
Pembimbing Skripsi



(Dr. Farid Hamid, S.Sos, M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)



(Suryaning Hayati, SE, M.M)

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Revi Martini

NIM : 44210120042

Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

“ANALISIS POLA KOMUNIKASI VERTIKAL DI DEPARTEMEN DEVELOPMENT PT. SARIMELATI KENCANA – PIZZA HUT INDONESIA” adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan dari skripsi yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak., kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Apabila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Maret 2013



Revi Martini

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang tak terhingga atas ke Hadirat Allah karena berkat rahmat dan hidayah-Nya Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tentunya banyak yang memberikan arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu peneliti menyampaikan ucapan banyak terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak, khususnya :

1. Dra. Agustina Zubair, M.M Dekan Fakultas Komunikasi Universitass Mercubuana
2. Dr. Farid Hamid, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu peneliti serta memberikan arahan sehingga skripsi ini dapat selesai
3. Dosen-dosen di Fakultas komunikasi Jurusan Public Relations
4. Bapak Budhi Dharmawan selaku Manager di Departemen Development PT. Sarmelati Kencana – Pizza Hut Indonesia beserta staffnya yang telah banyak membantu saya dan memberikan banyak informasi sehingga memudahkan saya dalam mengumpulkan data mengenai penelitian sehingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik
5. Kedua Orang Tuaku, Ayah Zainul Husnan dan Ibu Yuniarti Alwi. Untuk Kakak (Delly Fera Wati) serta Adik-adikku (Dank Zie, Donga Ade, Dodo Widya dan Dede Chika) serta *The Men From Heaven* yang telah banyak

memberikan semangat untuk aku serta selalu memotivasiku sehingga membuatku selalu semangat dalam menjalani hari-hari yang indah ini

6. Teman-teman di Jurusan Public Relations yang telah banyak membantu serta selalu menjadi semangat dalam menempuh kuliah ditengah kesibukan pekerjaan. Sukses untuk kita semua !!.

Akhir kata peneliti mohon maaf jika ada kekurangan dan kekeliruan dalam penyusunan skripsi ini. Mudah-mudahan skripsi ini dapat banyak membantu serta memberikan manfaat bagi semua yang membacanya.

Namun demikian, peneliti tetap menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari berbagai pihak.

Terimakasih dan salam sukses untuk kita semua.

Jakarta, Februari 2013

Peneliti

Revi Martini

44210120042

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Persetujuan Skripsi.....	ii
Lembar Pengesahan Skripsi.....	iii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Abstraksi.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Akademis.....	6
1.3.2 Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi organisasi	7
2.2 Komunikasi vertikal.....	13
2.2.1 <i>Downward Communication</i>	14

2.2.1.1	Faktor yang mempengaruhi komunikasi ke bawah	18
2.2.1.2	Penyempurnaaan Komunikasi ke bawah	19
2.2.1.3	Pola Komunikasi ke bawah	20
2.2.2	<i>Upward Communication</i>	23
2.2.2.1	Fungsi komunikasi ke atas	24
2.2.2.2	Kesulitan mendapatkan Komunikasi ke atas	28
2.2.2.3	Faktor yang mempengaruhi Komunikasi ke atas	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tipe Penelitian	34
3.2	Metode Penelitian	35
3.3	Subyek Penelitian	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data	37
3.4.1	Data Primer	38
3.4.2	Data Sekunder	39
3.5	Definisi Konsep & Fokus Penelitian.....	39
3.5.1	Definisi Konsep	39
3.5.2	Fokus Penelitian.....	40
3.6	Teknik Analisa Data	40
3.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	42

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum dan obyek penelitian.....	44
4.1.1 Sejarah Pizza Hut.....	44
4.1.2 Visi dan Misi.....	50
4.1.3 Nilai-nilai organisasi perusahaan.....	50
4.1.4 Produk.....	52
4.1.5 Prestasi Perusahaan.....	53
4.1.6 Karyawan.....	53
4.2 Hasil Penelitian.....	55
4.2.1 <i>Downward Communication</i>	56
4.2.2 <i>Upward Communication</i>	66
4.3 Pembahasan.....	69
4.3.1 Faktor yang mempengaruhi komunikasi.....	76
4.3.2 Bagaimana informasi dapat sampai ke Atas.....	76

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

Curriculum Vitae

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Metode paling efektif v.s. paling tidak efektif	21
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil transkrip wawancara dengan nara sumber
2. Surat permohonan wawancara
3. Surat balasan permohonan wawancara
4. Struktur Perusahaan