



**“IKLIM KOMUNIKASI DALAM MENDUKUNG  
PRODUKTIVITAS KARYAWAN FUNGSI MARKETING  
SUPPORT DI DIREKTORAT KOMERSIAL PT PERTAMINA  
TRANS KONTINENTAL”**

(Studi Kasus Iklim Komunikasi di Direktorat Komersial  
PT Pertamina Trans Kontinental)

**SKRIPSI**

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

Disusun Oleh :

**THERESA D’AVILA OLIVIA KOLI**

44210110041

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS**

**2013**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama : Theresa D'avila Olivia Koli  
NIM : 44210110041  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relation  
Judul : Iklim Komunikasi dalam Mendukung Produktivitas Karyawan  
Fungsi Marketing Support Direktorat Komersial PT Pertamina  
Trans Kontinental (Studi Kasus Analisis Iklim Komunikasi  
PT. Pertamina Trans Kontinental)

Jakarta, April 2013

Disetujui dan Diterima Oleh :  
Pembimbing,

**(Endri Listiani, S.IP, M.Si)**

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Public Relation

**(Dr. Agustina Zubair, M.Si)**

**(Suryaning Hayati, MM)**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul** : Iklim Komunikasi dalam Mendukung Produktivitas Karyawan  
Fungsi Marketing Support Direktorat Komersial PT Pertamina  
Trans Kontinental (Studi Kasus Analisis Iklim Komunikasi  
PT. Pertamina Trans Kontinental)

**Nama** : Theresa D'avila Olivia Koli

**NIM** : 44210110041

**Fakultas** : Ilmu Komunikasi

**Bidang Studi** : Public Relation

Jakarta, Maret 2013

Mengetahui,

**Pembimbing**



**(Endri Listiani, S.IP, M.Si)**

**TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Nama : Theresa D' avila Olivia Koli  
NIM : 44210110041  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relation  
Judul : Iklim Komunikasi dalam Mendukung Produktivitas Karyawan  
Fungsi Marketing Support Direktorat Komersial PT Pertamina  
Trans Kontinental (Studi Kasus Analisis Iklim Komunikasi  
PT. Pertamina Trans Kontinental)

Jakarta, Maret 2013

Ketua Sidang  
Nama : Suryaning Hayati, MM



(.....)

Penguji Ahli  
Nama : Irmulan Sati, M.Si



(.....)

Pembimbing  
Nama : Endri Listiani, S.IP, M.Si



(.....)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan kasih Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Iklim Komunikasi dalam Mendukung Produktivitas Karyawan Fungsi Marketing Support Direktorat Komersial PT Pertamina Trans Kontinental”.

Melalui kesempatan yang sangat berharga ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, teruma kepada :

1. Ibu Endri Listiani, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, bimbingan serta motivasi kepada penulis dengan sabar dan penuh perhatian, sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar.
2. Ibu Citra Fitria Rizki selaku Manager Marketing Support, Bapak Ari Pambudi selaku Asisten Manager Marketing Support, Bapak Hendro selaku Asisten Marketing Support, Bapak Ariefin dan Bapak Leonard Mario selaku Outsourcing di Fungsi Marketing Support Direktorat Komersial PT Pertamina Trans Kontinental yang telah bersedia memberikan kesempatan dan waktu kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar.
3. Orang Tua penulis yang telah memberikan support, motivasi, dan semangat sehingga penulis selalu memiliki harapan yang baru setiap hari untuk mengerjakan skripsi sampai dengan selesai.

4. Teman-teman penulis yaitu anne, ciwi, maria indri, fenty, risda, dewi intan, dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat sehingga penulisan skripsi dapat berjalan dengan lancar.

Seperti kata pepatah “Tak ada gading yang tak retak” penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan yang harus disempurnakan. Semoga tulisan ini bisa bermanfaat dan mendorong mahasiswa komunikasi lainnya untuk melakukan penelitian serupa dengan lebih mendalam dan beragam.

Jakarta, Maret 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

Judul	
Lembar Persetujuan Skripsi	
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi	
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi	
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Gambar	vi
Daftar Lampiran	vii
Abstraksi	viii
<b>Bab I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
<b>Bab II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Komunikasi	7
2.2 Komunikasi Organisasi	9
2.3 Aliran Komunikasi	11
2.4 Komunikasi Internal	15
2.5 Iklim Komunikasi	17
2.6 Produktivitas	22
<b>Bab III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Tipe Penelitian	25
3.2 Metode Penelitian	25
3.3 Subyek Penelitian	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	27
3.5 Definisi Konsep dan Fokus Penelitian	28
3.5.1 Definisi Konsep	28
3.5.2 Fokus Penelitian	30
3.6 Teknik Analisis Data	32
3.7 Teknik Keabsahan Data	35
<b>Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan PT Pertamina Trans Kontinental (PTK)	36
4.1.1 Sejarah Singkat PT Pertamina Trans Kontinental (PTK)	37
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan PT Pertamina Trans Kontinental(PTK)	40
4.1.3 Bidang Usaha PT Pertamina Trans Kontinental (PTK)	41
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Direktorat Komersial PTK	44
4.1.5 Struktur Organisasi Direktorat Komersial PTK	47
4.2 Hasil Pembahasan	49
4.2.1 Supportiveness	53

4.2.2	Partisipasi membuat Keputusan .....	57
4.2.3	Kepercayaan .....	63
4.2.4	Keterbukaan dan Keterusterangan .....	70
4.2.5	Tujuan Kinerja yang Tinggi .....	80
4.3	Pembahasan .....	85
<b>Bab V KESIMPULAN &amp; SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	93
5.2	Saran .....	94
5.2.1	Saran Praktis .....	94
5.2.2	Saran Akademis .....	95

Daftar Pustaka

Lampiran



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1    Curriculum Vitae
- Lampiran 2    Hasil Wawancara dengan Karyawan Fungsi Marketing Support
- Lampiran 3    Surat Ijin Penelitian dari Universitas Mercubuana
- Lampiran 4    Surat Persetujuan Ijin Penelitian dari PT Pertamina Trans Kontinental
- Lampiran 5    Struktur Organisasi Makro PT Pertamina Trans Kontinental

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Analisis Model Interaktif .....	33
Gambar 2	Struktur Organisasi Direktorat Komersial PT Pertamina Trans Kontinental .....	48
Gambar 3	Suasana Ruangan Manager Marketing Support .....	59
Gambar 4	Suasana Ruangan di Fungsi Marketing Support .....	80