



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI VERTIKAL  
DI PINKCROWN DEVELOPMENT LIMITED  
JAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana  
Strata I (S1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Disusun oleh:

**Devrita Anuar**  
**44206120034**

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PUBLIC RELATIONS  
2011

**PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI  
DI PINK CROWN DEVELOPMENT LIMITED  
JAKARTA

Nama : Devrita Anuar  
NIM : 44206120034  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : *Public Relations* (Hubungan masyarakat)

Jakarta, Juni 2011

Disetujui dan diterima oleh,

Dosen Pembimbing

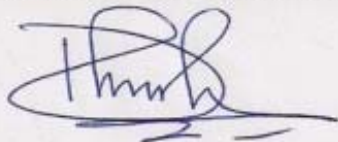


MERCU BUANA

( Irmulan Sati T.,SH M.Si. )


Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,



( Dra. Diah Wardhani, M.Si. )

Ketua Bidang Studi,



( Juwono Tri Atmodjo, S.sos, M.Si. )

TANDA LULUS SKRIPSI

Judul : IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI  
DI PINK CROWN DEVELOPMENT LIMITED  
JAKARTA

Nama : Devrita Anuar

NIM : 44206120034

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations* (Hubungan masyarakat)

Jakarta, Juni 2011


UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Ketua Sidang,  
( A. Rahman, M.Si )



(.....)

Penguji Ahli,  
( Ida Anggraeni Ananda, SS, M.Si )



(.....)

Dosen Pembimbing,  
( Irmulan Sati T., SH M.Si. )



(.....)

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI  
DI PINK CROWN DEVELOPMENT LIMITED  
JAKARTA

Nama : Devrita Anuar

NIM : 44206120034

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations* (Hubungan masyarakat)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Juni 2011

Mengetahui,

Pembimbing



(Irmulan Sati T., SH, M.Si)

Devrita Anuar  
44206120034

Iklm Komunikasi Organisasi Vertikal di Pink Crown Development Limited - Jakarta  
(V bab + 92 halaman + 2 tabel + 2 gambar + 16 referensi + 26 lampiran + 1 biodata penulis + bibliografi th 1993 - th. 2007)

### ABSTRAK

Iklm Komunikasi Organisasi merupakan salah satu faktor tercapainya tujuan organisasi, Objek penelitian ini adalah Pink Crown Development Limited yang bergerak dalam bidang ekspor-impor baja. Dalam perjalanan bisnisnya perusahaan ini tidaklah mudah, salah satu kasus yang pernah dihadapi adalah laporan dari pihak pembeli kepada Kepolisian RI dengan tuduhan penipuan. Dengan perantara kasus ini Peneliti ingin meneliti dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi Iklm Komunikasi Organisasi dalam perusahaan ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kecenderungan Iklm Komunikasi Organisasi yang terbentuk dan dimiliki oleh Organisasi. Dari penelitian ini akan dapat ditarik suatu kesimpulan yang akan dapat membantu perusahaan untuk menuju kearah yang lebih baik.

Penelitian ini dilakukan dengan menjelaskan bahwa komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan sangatlah penting untuk diterapkan, karena karyawan juga akan lebih memiliki produktivitas yang tinggi jika terjalin komunikasi yang baik dalam organisasi. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Elton Mayo dalam teori hubungan manusiawi yang dikenal dengan efek Hawthorne.

Untuk Fokus penelitian ini adalah 5 (lima) dimensi komunikasi menurut Redding, yaitu *Supportiveness* (Daya Dukung), *Participative Decision Making* (Pengambilan Keputusan), *Trust, Confidence and Credibility* (Kepercayaan, Percaya Diri dan Kredibilitas), *Openness and Condor* (Keterbukaan dan Keterusterangan) dan *High Performance Goal* (Perhatian atas tujuan prestasi yang tinggi) dimana dengan dimensi ini, peneliti memperoleh hasil akhir yang lebih akurat dan jelas.

Dalam penelitian ini, peneliti mewawancari 5 (lima) nara sumber yang peneliti anggap kompeten dan bisa mewakili untuk memberikan informasi dan gambaran mengenai Iklm Komunikasi Organisasi pada objek penelitian. Selain Wawancara peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap individu-individu dalam objek penelitian ini, dimana data ini akan dipergunakan sebagai data pendukung hasil penelitian.

Hasil dari penelitian ini adalah, adanya komunikasi dua arah antara atasan dan karyawan, yang terjalin dengan baik. Sehingga karyawan bekerja dengan loyalitas tinggi dan memberikan dukungan kepada Organisasi.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA LULUS SKRIPSI	ii
PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan masalah	8
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.3.1. Tujuan Penelitian	9
1.3.2. Kegunaan Penelitian	9
1.3.2.1. Kegunaan Akademis	9
1.3.2.1. Kegunaan Praktis	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>10</b>
2.1. Komunikasi	10
2.1.1. Pengertian Komunikasi	10
2.1.2. Fungsi Komunikasi	15
2.1.3. Tujuan Komunikasi	16
2.2. Organisasi	17
2.2.1. Pengertian Organisasi	17
2.2.2. Fungsi Organisasi	18
2.2.3. Tujuan Organisasi	20
2.3. Komunikasi Organisasi	20
2.3.1. Pengertian Komunikasi Organisasi	20
2.3.2. Fungsi Komunikasi Organisasi	21
2.3.3. Tujuan Komunikasi Organisasi	22
2.3.4. Aliran Komunikasi Organisasi	23
2.3.4.1. Komunikasi Internal	24
2.4. Iklim Komunikasi Organisasi	27
2.4.1. Pengertian Iklim Organisasi	27
2.4.2. Pengertian Iklim Komunikasi	28
2.4.3. Tujuan Iklim Komunikasi Organisasi	31
2.4.4. Unsur – Unsur Organisasi	31
2.5. Pentingnya Iklim Komunikasi	36
2.6. Public Relations	37
2.6.1. Fungsi Public Relations	37
2.6.2. Peran Public Relations	38
2.7. Komunikasi Antar Budaya	41
2.7.1. Jenis-jenis hambatan Komunikasi Antar Budaya	42

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>46</b>
3.1. Tipe Penelitian	46
3.2. Metode Penelitian	48
3.3. Definisi Konsep	48
3.3.1. Iklim Komunikasi Organisasi	48
3.4. Fokus Penelitian	49
3.5. Teknik Pengumpulan Data	50
3.5.1. Data Primer	50
3.5.1.1. Wawancara	50
3.5.2. Data Sekunder	51
3.5.1.2. Observasi	51
3.6. Key Informan	51
3.7. Teknik Analisis Data	52
3.8. Teknik Keabsahan Data	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>54</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
4.1.1. Sejarah Perusahaan	54
4.1.2. Visi dan Misi Pink Crown Developmen Limited	58
4.2. Hasil Penelitian	58
4.2.1. Supportiveness	63
4.2.2. Participative Making	66
4.2.3. Trust, Confidence & Credibility	70
4.2.4. Opennes and Condor	73
4.2.5. High Performance Goal	76
4.3. Analisis Data dan Pembahasan	79
<b>BAB V PENUTUP</b>	<b>87</b>
5.1. Kesimpulan	87
5.2. Saran	89
5.2.1. Saran Praktis	90
5.2.2. Saran Akademis	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>91</b>

**LAMPIRAN-LAMPIRAN :**

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup Penulis

Lampiran 2. Surat Ijin Wawancara dan Riset

Lampiran 3. Hasil Wawancara

Lampiran 4. Hasil Observasi

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunianya yang tiada ternilai kepada penulis. Kami memohon pertolongan-Nya, dan mohon ampun kepada-Nya. Kami berlindung kepada Allah dari kejahatan diri kami dan keburukan amal kami. Barang siapa yang diberi petunjuk Allah maka tidak ada siapapun yang dapat menyesatkannya, dan barang siapa yang disesatkan Allah maka tidak ada siapapun yang dapat menunjukinya. Shalawat serta salam semoga tercurah pada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan segenap sahabat-sahabatnya, hingga akhir jaman, amin.

*Alhamdulillah*, banyak rintangan dan hambatan yang penulis hadapi dalam penyusunan skripsi ini. Namun berkat bantuan dan dukungan berbagai pihak, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung, baik materiil maupun imateriil, *Alhamdulillah* pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang mendalam juga penulis persembahkan kepada kedua orang tua, ayah saya Anuar Latief dan ibu saya Mauly Anuar yang selalu memberikan banyak dukungan moral juga materil serta doa yang tidak ada putus-putusnya. Tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada kakak tertua saya Yusanti Anwar, yang telah memberi banyak sekali dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.



Pada kesempatan ini, penulis ingin memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya dengan mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Irmulan Sati T., SH, M.Si, selaku pembimbing yang telah sabar mengarahkan dan membimbing penulis.
2. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.sos, M.Si, selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Mr. Miodrag Aleksic, selalu Pimpinan di Pink Crown Development Limited, yang telah bersedia memberikan waktunya untuk membantu peneliti selama proses riset di perusahaan.
5. Karyawan Senior dan Junior di Pink Crown Development yang telah bersedia diwawancarai dan memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.
6. Seluruh Dosen Jurusan Public Relations Fakultas Komunikasi Universitas Mercu Buana – Jakarta
7. Staf Fakultas Komunikasi Universitas Mercu Buana – Jakarta
8. Seluruh anggota keluarga, khususnya adik-adik peneliti yang turut memberi semangat dalam merampungkan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan *Public Relations* (PR) angkatan X (Mas Anto, Fery, Andri, Frida, Nadiyah, Evi, Ayu, Sigit, Meyni, Evelyn, Wiya) atas semangat dan kesetiakawanan yang telah diberikan – ”*Love you all...*”.

Suatu pengalaman berharga bagi peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, tentunya banyak kesulitan yang ditemui dalam prosesnya. Peneliti juga menyadari masih ada kekurangan, namun peneliti berusaha semaksimal mungkin menghasilkan yang terbaik. Oleh karena itu peneliti menerima segala kritik dan saran demi menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi Universitas Mercu Buana semua pihak dan dapat memberikan sumbangan dalam perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya, dan khususnya dalam bidang studi Komunikasi Organisasi.

Jakarta, Juni 2011

Peneliti,

Devrita Anuar  
44206120034



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA