



**ANALISIS KOMUNIKASI TRANSAKSIONAL PADA KARYAWAN
DIVISI SERVICE DAN DIVISI FINANCE
DI PT. KOTAMINYAK INTERNUSA
(Analisis Wacana Email Antar Divisi)**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Ilmu Komunikasi**

Disusun Oleh :

**LILIS SURYANI ANTHAULIE PAKPAHAN
4420910123**

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS KOMUNIKASI TRANSAKSIONAL PADA
KARYAWAN DIVISI SERVICE DAN DIVISI FINANCE
DI PT. KOTAMINYAK INTERNUSA
(Analisis Wacana Email Antar Divisi)

Nama : Lilis Suryani Anthaulie Pakpahan

NIM : 44209110123

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 19 February 2012

Mengetahui,

Pembimbing

(Ida Ananda Angraeni, M.Si)

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS KOMUNIKASI TRANSAKSIONAL PADA
KARYAWAN DIVISI SERVICE DAN DIVISI FINANCE
DI PT. KOTAMINYAK INTERNUSA
(Analisis Wacana Email Antar Divisi)

Nama : Lilis Suryani Anthaulie Pakpahan

NIM : 44209110123

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 19 February 2012

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

(Ida Ananda Angraeni, M.Si)

Penguji Ahli:

Ketua Bidang Studi *public Relations*

(Ponco Budi Sulistyo, S.Sos, M. Comn)

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



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : ANALISIS KOMUNIKASI TRANSAKSIONAL PADA
KARYAWAN DIVISI SERVICE DAN DIVISI FINANCE
DI PT. KOTAMINYAK INTERNUSA
(Analisis Wacana Email Antar Divisi)

Nama : Lilis Suryani Anthaulie Pakpahan

NIM : 44209110123

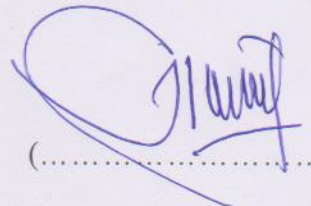
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 19 February 2012

Ketua Sidang,

Nama : Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si


(.....)

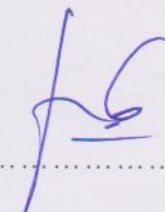
Penguji Ahli,

Nama : Ponco Budi Sulistyono, S.Sos, M. Comn

(.....)

Dosen Pembimbing,

Nama : Ida Ananda Angraeni, M.Si


(.....)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur tak henti-hentinya Penulis Panjatkan kepada ALLAH yang MAHA Kudus karena berkat yang melimpah, yang DIA sediakan untuk Penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Analisis Komunikasi Transaksional pada karyawan Divisi Service dan Divisi Finance di PT. Kotaminyak Internusa (analisis wacana email antar divisi)”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S1) Jurusan Public Relations.

Dalam menyelesaikan Skripsi ini, telah memperoleh bantuan yang amat besar baik dalam bentuk pelajaran, bimbingan maupun petunjuk, serta dorongan semangat dari beberapa pihak.

Untuk itu dari hati yang terdalam, perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Ida Anggraeni, SS., M.Si., selaku dosen pembimbing I penulis. Terima kasih atas segala masukan yang amat sangat berarti, memotivasi ku untuk selalu maju ketahap lebih tinggi (ku tahu YESUS mengantarkan ibu, untuk membingbingku dalam menyelesaikan skripsi ini. Aku mengasihimu, Bu.)
2. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos., M.Si., selaku dosen yang telah membimbing penulis. Terima kasih atas segala masukan dan ilmu yang Bapak berikan.

3. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Public Relations Universitas Mercu Buana yang telah memberikan Ilmu yang sangat berharga untuk masa depan yang penuh harapan. TUHAN memberkati Bapak dan Ibu semuanya.
4. Seluruh Staff Tata Usaha Universitas Mercu Buana, Terima kasih telah membantu proses administrasi Penulis. (Especially Pak Mawi)
5. Bapa tercinta, yang setia untuk menafkahi anak-anaknya walaupun dalam keadaan lelah sekalipun. YESUS mengirimkanmu, untuk menjadikanku anak yang peduli akan sekitarku. I LOVE U, Bapa.
6. Mamah termanis, yang setia memberikan senyuman dalam keadaan suka dan duka. Segala Hal sudah YESUS rancangkan mah!!! tidak perlu khawatir dengan apapun juga.
7. Keluarga Pakpahan-ku yang terkeren sedunia, Bang Robert (yang terbaik adalah yang ada pada dalam dirimu), Mama Lincoln dan Papa Lincoln terimakasih telah mengirimkan malaikat yang terindah untuk ku (my Cousins Lincoln and Harley, aunty love u so much), My sister Lenny (utetttt Crewet bgt kau, tp I Love U hehe), My Lovely young sister Lusianna (Lakukan yang TERBAIK untuk TUHAN, yah), thanks untuk setiap dukungan yang membangun dan memusingkan pula He.he.he.
8. Teman-teman Public Relations Kru yang terkasih, Vila (my best Pacar hehe), Angie (suara manjanya, gue suka gaya loe hehe), Afrina (inang parlapo, I miss u),

Ka Sari, Nazha, Sari, Bunda Furi, Bunda Heni, Vita, Vero, Ka Christine dan Lydia (ga da Loe Ga rame bossss... gua sayang banget sama kalian).

9. My Lovely Victor Pangaribuan. Loving u is more than just feeling, it is decision to accept u for who u are, but most of all loving u is allowing GOD to do changes in me. Thanks huney to be a part of my life, I LOVE YOU.
10. PT. Kotaminyak Internusa yang telah membantu dalam pengumpulan data, terima kasih banyak (upahmu besar di surga)
11. Keluarga Pendalaman Alkitab yang terkasih, Ibu PA ku (Ka Ernita), Ka Pudan, Efni dan Sylvia (semua INDAH tepat pada Waktu YESUS, I Love u all)
12. Many thanks to Bang Ferry Rumende, Bang Tony Hutabarat yang telah banyak membantu penulis GOD LOVE YOU all.
13. Keluarga besar Gereja Bethel Indonesia, terima kasih untuk pengurapan yang luar biasa. Kasih yang teman-teman berikan, biarlah YESUS yang balaskan semuanya Amin.
14. Rekan-rekan PT. Nusantara Infrastructure yang selalu menyemangati ulie, thank u all. (Especially for Mami Deden, Bu Dina, Bu Fia, Teh Dewi, Ka Dela, Bang Delon, Pak Yunnan, Nurman, Pak Iwan)
15. Semua Pihak yang telah membantu penulis dan menemani dalam suka dan duka, ku tahu kalian sangat berarti untukku (Tetaplah menjadi Terang dimanapun kita ditempatkan, love u all)

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh lebih dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis terima dengan sangat terbuka.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan semua pihak yang membutuhkan. Semoga YESUS senantiasa melimpahkan segala karunia dan berkatnya kepada kita semua umatnya. TUHAN memberkati

Jakarta, 24 February 2012

L. S. Anthaulie. Pakpahan

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	vi
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	7
1.3.2.1. Kegunaan Akademis.....	8
1.3.2.2. Kegunaan Praktis.....	9
 Bab II Tinjauan Pustaka	
2.1. Komunikasi.....	10
2.2. Komunikasi Organisasi.....	17
2.2.1. Struktur Komunikasi Organisasi.....	22
2.3. Public Relations.....	23
2.3.1. Fungsi dan Tujuan Public Relations.....	25
2.3.2. Public Relations dan Perusahaan Organisasi.....	27
2.3.3. Fungsi Manajemen Public Relations.....	29
2.4. Human Relations.....	30

2.5. Analisa Transaksional.....	39
2.6. Analisa Wacana.....	49
Bab III Metode Penelitian.....	55
3.1. Tipe/Sifat Penelitian.....	55
3.2. Metode Penelitian.....	55
3.3. Nara Sumber.....	57
3.4. Definisi Konsep.....	57
3.5. Fokus Penelitian/Unit Penelitian.....	58
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.6.1. Data Primer.....	61
3.6.2. Data Sekunder.....	62
3.7. Teknik Analisis Data.....	62
3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	63
Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	64
4.1. Gambar Umum Tempat Penelitian.....	64
4.1.1. Gambaran Umum PT. Kotaminyak Internusa.....	64
4.1.2. Visi PT. Kotaminyak Internusa.....	65
4.1.3. Misi PT. Kotaminyak Internusa.....	65
4.1.4. Tujuan PT. Kotaminyak Internusa.....	66
4.1.5. Sejarah PT. Kotaminyak Internusa.....	66
4.1.6. Public Relations PT. Kotaminyak Internusa.....	68

4.2. Hasil Penelitian.....	69
4.3. Pembahasan.....	128
Bab V Kesimpulan dan Saran.....	203
5.1. Kesimpulan.....	203
5.2. Saran.....	204
5.2.1. Saran Akademis.....	204
5.2.2. Saran Praktis.....	205

Daftar Pustaka