



**UNIVERSITAS MERCUBUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN PUBLIC RELATIONS**

Lilis Suryani Anthaulie Pakpahan (4420910123)
ANALISIS KOMUNIKASI TRANSAKSIONAL PADA KARYAWAN DIVISI
SERVICE DAN DIVISI FINANCE DI PT. KOTAMINYAK INTERNUSA
(Analisis Wacana Email Antar Divisi)
Jumlah Halaman : VIII + 205

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai Analisa Transaksional dimana Kesalahpahaman Komunikasi yang terjadi di PT. Kotaminyak Internusa ini, sering kali mengalami permasalahan terutama hubungan kerja antara Divisi Service dengan Divisi Finance yang pada akhirnya menghambat proses kinerja khususnya kualitas pelayanan pada PT. Kotaminyak Internusa.

Dengan beberapa teori yang mendukung penelitian ini akan menyempurnakan hasil yang diteliti yang dimana didalamnya terdapat Teori Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Struktur dari Komunikasi Organisasi, Peran dan Fungsi dari Public Relations, Human Relations, Analisa Transaksional dan Analisa Wacana dengan Metode Roger Fowler

Metode Penelitian yang digunakan adalah Metode Kualitatif, dengan melakukan analisis lewat kegiatan media internet yaitu Email. Analisis Wacana yang digunakan adalah dengan menggunakan metode dari Roger Fowler, Mengapa penulis menggunakan Metode Roger Fowler, karena jaranganya Analisis Wacana ini diteliti sehingga penulis berkeinginan untuk meneliti Metode Roger Fowler ini dan disangkutpautkan dengan Penelitian penulis mengenai Analisis Komunikasi Transaksional pada karyawan Divisi Service dan Divisi Finance di PT. Kotaminyak Internusa.

Penelitian ini meneliti 20 kasus yang dimana dari setiap kasus akan dibahas inti dari permasalahan satu persatu email dan di analisis termasuk komunikasi transaksional bentuk apa, berikut Ego States dan Analisa Wacananya. Maka hasil dari Penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk menghindari kesalahpahaman komunikasi pada PT. Kotaminyak Internusa.