



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

Arief Lesmana

Gambaran Pola Komunikasi Wmiitem Restaurant Plaza Indonesia, Jakarta

(Periode Juni – Desember 2012)

Bibliografi : V bab, 87 halaman, Lampiran, 15 buku.

#### ABSTRAK

*Komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan organisasi baik komunikasi internal ataupun komunikasi eksternal. Termasuk dalam industri restaurant yang dikelola oleh keluarga. Oleh karena itu penulis ingin meneliti bagaimanakah gambaran pola komunikasi dalam sebuah kegiatan usaha di Wmiitem Restaurant Plaza Indonesia.*

*Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi organisasi oleh R. Wayne Pace dan Don F., yang mana di dalamnya terdapat komunikasi internal, baik secara formal maupun informal, dimana teori ini menyebutkan bahwa pola komunikasi yang terbentuk mengikuti system hierarki yang ada.*

*Yang menjadi fokus penelitian ini adalah arah komunikasi baik vertikal, horizontal ataupun diagonal, apa yang dikomunikasikan, jenis komunikasi dan bentuk komunikasi yang terjadi. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus, dimana kasus yang dimaksudkan adalah kegiatan operasionalisasi pada periode Juni sampai dengan Desember banyak terjadi benturan kepentingan keluarga terhadap kepentingan perusahaan .*

*Dalam penelitian ini, peneliti mengetahui adanya keunikan yang terjadi didalam aliran komunikasi yang terbentuk melalui dua metode pengumpulan data yaitu melalui observasi dan wawancara. Keunikan ini terjadi karena banyaknya benturan kepentingan pribadi pemilik perusahaan dengan kepentingan perusahaan.*

*Hasil penelitian adalah bahwa pola komunikasi yang terjadi tidak seperti apa yang dikemukakan dalam teori bahwa pola komunikasi selalu sesuai hierarki tetapi banyak terjadi lompatan-lompatan komunikasi namun demikian karena kecilnya ruang lingkup yang terjadi dan suasana komunikasi yang akrab maka hal ini tidak menjadi suatu masalah yang besar. Kesimpulan yang didapati dalam penelitian ini adalah, dalam pelaksanaan kegiatan operasional Wmiitem Plaza Indonesia, aliran informasi yang terbentuk tidak selalu sesuai dengan system hierarki yang teratur.*