



**IKLIM KOMUNIKASI DAN PEMBENTUKAN IDENTITAS PT SARI
COFFEE INDONESIA**

(Studi Deskriptif Kualitatif Pada Starbucks Coffee Metropolitan Mall Bekasi)



SKRIPSI

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disusun Oleh:

EMMA MAGDALENA

4421 211 0042

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **IKLIM KOMUNIKASI DAN PEMBENTUKAN IDENTITAS PT SARI COFFEE INDONESIA**
Studi Deskriptif Kualitatif Pada Starbucks Coffee Metropolitan Mall Bekasi

Nama : Emma Magdalena

NIM : 44212110042

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 7 Maret 2017

Mengetahui,

Pembimbing

(Dewi Sad Tanti, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **IKLIM KOMUNIKASI DAN PEMBENTUKAN IDENTITAS PT SARI COFFEE INDONESIA**
Studi Deskriptif Kualitatif Pada Starbucks Coffee Metropolitan Mall Bekasi

Nama : Emma Magdalena

NIM : 44212110042

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 7 Maret 2017

Ketua Sidang,
Irmulan Sati T. SH, M.Si

Penguji Ahli,
Dr. Ispawati Asri, M.Si

Pembimbing I
Dewi Sad Tanti, M.Ikom



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **IKLIM KOMUNIKASI DAN PEMBENTUKAN IDENTITAS PT SARI COFFEE INDONESIA**
Studi Deskriptif Kualitatif Pada Starbucks Coffee Metropolitan Mall Bekasi

Nama : Emma Magdalena

NIM : 44212110042

Fakultas : Ilmu Komunikasi

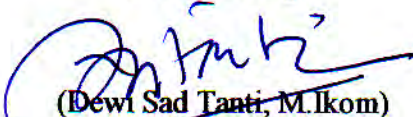
Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

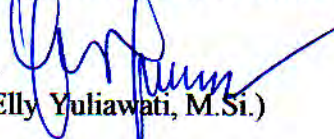
Jakarta, 7 Maret 2017

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing


(Dewi Sad Tanti, M.Ikom)

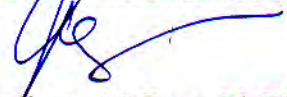
Ketua Bidang Studi Public Relation


(Dr. Elly Yuliawati, M.Si.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Ponco Budi Sulisty, M.Com., Ph.D)

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati peneliti memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Iklim Komunikasi dan Pembentukan Identitas PT Sari Coffee Indonesia” yang merupakan salah satu syarat yang harus peneliti tempuh guna mendapatkan gelar sarjana Strata 1 komunikasi bidang Public Relations.

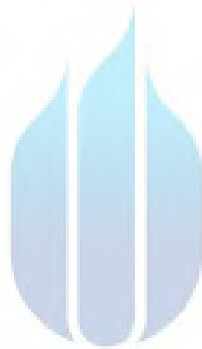
Peneliti sadar adanya keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki, maka masih ada hal yang perlu diperbaiki dalam hasil penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan masukan dari berbagai pihak supaya hasil penelitian dikemudian hari dapat memuaskan setiap pembaca.

Selama pembuatan makalah pun peneliti mendapat banyak dukungan dan juga bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu peneliti ucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Dewi Sad Tanti, M.Ikom, selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan dorongan dan masukan kepada Peneliti
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana
3. Ibu Dr. Elly Yulawati, M.Si, selaku Ketua bidang studi Public Relations Universitas Mercubuana
4. Ibu Novi Erlita, S.Sos, MA selaku Sekretaris bidang studi Public Relations
5. Bapak Enjang Pera Irawan, M.Ikom, selaku Sekretaris bidang studi Public Relations

6. Seluruh dosen pengajar di Fakultas Ilmu Komunikasi bidang studi Public Relations Universitas Mercubuana, Menteng atas ilmu yang telah mereka bagikan dari awal peneliti memulai perkuliahan hingga selesai.

Harapan peneliti, semoga laporan ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman kepada setiap pembaca, penulis juga berharap dapat memperbaiki dan menambah isi penelitian untuk hasil yang lebih bermanfaat kepada setiap pihak yang membaca makalah ini.



Jakarta, 12 Februari 2017

UNIVERSITAS
MERCUBUANA

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I - PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II - TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Pustaka	10
2.2. Tinjauan Pustaka	11
2.2.1 Komunikasi Organisasi	
2.2.1.1 Definisi Komunikasi Organisasi	14
2.2.1.2 Komunikasi Internal	17
2.2.2 Public Relations	
2.2.2.1 Definisi Public Relations	19
2.2.2.2 Peran dan Fungsi Public Relations	21

2.2.2.3 Ruang Lingkup Public Relations.....	24
2.2.3 Iklim Komunikasi Organisasi	
2.2.3.1 Pengertian Iklim Komunikasi Organisasi.....	26
2.2.3.2 Unsur-unsur Dasar Iklim Komunikasi Organisasi.....	28
2.2.3.3 Proses terbentuknya Iklim Komunikasi Organisasi.....	30
2.2.3.4 Dimensi Iklim Komunikasi Organisasi.....	30
2.2.3.5 Karakteristik Iklim Komunikasi Organisasi.....	31
2.2.4 Identitas Perusahaan	
2.2.4.1 Definisi Identitas Perusahaan.....	35
2.2.4.2 Elemen-elemen Identitas Perusahaan.....	37
BAB III – METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian	38
3.2 Tipe Penelitian	39
3.3 Metode Penelitian	40
3.4 Subyek Penelitian	
3.4.1 Karakteristik Subyek.....	42
3.4.2 jumlah Subyek.....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	
3.5.1 Data Primer.....	43
3.5.2 Data Sekunder.....	45
3.6 Teknik Analisis Data	47
BAB IV – HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1 Sejarah Perusahaan	50
4.1.2 Visi Perusahaan	52
4.1.3 Misi Perusahaan	53
4.1.4 Uraian Deskripsi Pekerjaan	55

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Iklim Komunikasi Starbucks Coffee Metropolitan Mall Bekasi	57
4.2.2 Identitas Perusahaan Starbucks Coffee Metropolitan Mall Bekasi	70
4.2.3 Karakteristik Iklim Komunikasi Starbuck Coffee MMB	75

4.3 Pembahasan

4.3.1 Iklim Komunikasi Starbucks Coffee Metropolitan Mall Bekasi	93
4.3.2 Identitas Perusahaan Starbucks Coffee Metropolitan Mall Bekasi	99
4.3.3 Karakteristik Iklim Komunikasi Starbuck Coffee MMB	101

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

BAB V – SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	109
---------------------------	-----

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis	113
5.2.2 Saran Praktis	114

DAFTAR PUSTAKA	115
-----------------------------	-----

LAMPIRAN