



**AKTIVITAS KOMUNIKASI DAN PERBAIKAN KOMUNIKASI
DALAM MEMBANGUN SINERGI
ANTAR DIVISI/ SUB DIVISI
DI PT. AGILITY FAIRS AND EVENTS JAKARTA
TAHUN 2016 -2017
(PENELITIAN DESKRIPTIF KUALITATIF AKTIVITAS KOMUNIKASI DAN
PERBAIKAN KOMUNIKASI DALAM MEMBANGUN SINERGI ANTAR DIVISI
CUSTOMER SERVICE/ SALES DAN DIVISI *OPERATIONAL*)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun oleh:

**Yuniarni
44212120083**

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATION
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

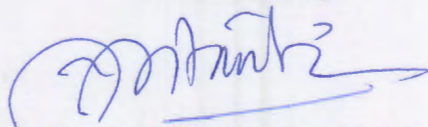
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **AKTIVITAS KOMUNIKASI DAN PERBAIKAN KOMUNIKASI DALAM MEMBANGUN SINERGI ANTAR DIVISI /SUB DIVISI DI PT AGILITY FAIRS AND EVENTS JAKARTA TAHUN 2016 – 2017**
(Penelitian Deskriptif Kualitatif Aktivitas Komunikasi Dan Perbaikan Komunikasi Dalam Membangun Sinergi Antar Divisi Divisi Customer Service/Sales Dan Divisi Operational)

Nama : Yuniarni
NIM : 44212120083
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

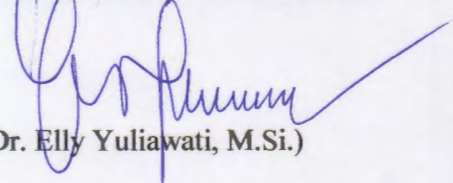
UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 07 Oktober 2017
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing



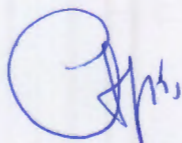
(Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.I.Kom)

Ketua Bidang Studi Public Relations



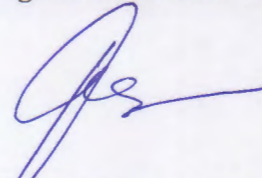
(Dr. Elly Yulawati, M.Si.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi





(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



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

	SURAT PERNYATAAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS MERCU BUANA		
No. Dokumen	040.	Distribusi	All
Tgl. Efektif			

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yuniarni

NIM : 44212120083

Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

AKTIVITAS KOMUNIKASI DAN PERBAIKAN KOMUNIKASI DALAM MEMBANGUN SINERGI ANTAR DIVISI /SUB DIVISI DI PT AGILITY FAIRS AND EVENTS JAKARTA TAHUN 2016 – 2017 (*Penelitian Deskriptif Kualitatif Aktivitas Komunikasi Dan Perbaikan Komunikasi Dalam Membangun Sinergi Antar Divisi Divisi Customer Service/Sales Dan Divisi Operational*),

Adalah murni hasil karya saya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali penyusunan skripsi dari awal.

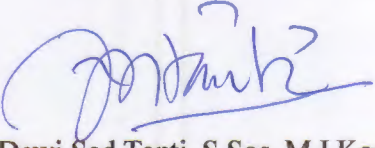
Jakarta, 07 OkSepter

(Yuniarni)

Mengetahu

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations


(Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.I.Kom)


(Dr. Elly Yulawati, M.Si)



LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **AKTIVITAS KOMUNIKASI DAN PERBAIKAN KOMUNIKASI DALAM MEMBANGUN SINERGI ANTAR DIVISI /SUB DIVISI DI PT AGILITY FAIRS AND EVENTS JAKARTA TAHUN 2016 – 2017**
(Penelitian Deskriptif Kualitatif Aktivitas Komunikasi Dan Perbaikan Komunikasi Dalam Membangun Sinergi Antar Divisi Divisi Customer Service/Sales Dan Divisi Operational)

Nama : Yuniarni
NIM : 44212120083
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 07 Oktober 2017

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


(.....)

Penguji Ahli,
Dr. Abdul Rahman HI, MM, M.Si

(.....)

Pembimbing I,
Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.I.Kom

(.....)

 UNIVERSITAS MERCU BUANA	LEMBAR HASIL PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
---	---	----------

No. Dokumen	040.	Distribusi	All
Tgl. Efektif			

Nama Mahasiswa : Yuniarni

NIM : 44212120083

Bidang Studi : Public Relations

Tahun Akademik : Ganjil – 2017/2018

No	NAMA PENGUJI	USULAN PERBAIKAN	HASIL PERBAIKAN	BAB/ HAL.	TTD PERSETUJUAN PERBAIKAN
1	Dr. Abdul Rahman HI, MM, M.Si	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikasi masalah dan focus penelitian disesuaikan, relevan satu sama lain 2. Kesenjangan antara data dan realita/teori 3. Manfaat akademis dan teoritis diulas detil 4. Penelitian terdahulu di hal 42 dipindah halaman 5. Ketikan Italic untuk hasil wawancara 6. Klarifikasi temuan-temuan diulas di Hasil Penelitian 7. Cek Kesimpulannya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah diperbaiki 2. Sudah diperbaiki 3. Sudah diperbaiki 4. Sudah diperbaiki 5. Sudah diperbaiki 6. Sudah diperbaiki 7. Sudah diperbaiki 	<ol style="list-style-type: none"> 1. BAB I / Pendahuluan hal. 5 – 7 2. BAB II / Tinjauan Pustaka hal. 16 3. BAB I /Pendahuluan hal. 8 4. BAB II / Tinjauan Pustaka hal 9 – 11 5. BAB IV Hasil Penelitian hal 79-105 6. BAB IVPembahasan 7. BAB V Kesimpulan 	

2	Irmulan Sati. T, SH, M.Si	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teknik Validasi dan reliabilitas datanya bagaimana? Harusnya diberi verifikasi dari key informan 2. Penulisan footnote di hasil penelitian, diberi footnote per hasil wawancara 3. Langkah-langkah PR berdasarkan Cutlip dan Center kurang komprehensif (4 aspek) 4. Proses evaluasi di Bab 4 dan proses (focus penelitian) diulas kembali 5. Hasil penelitian sesuai konsep utama Cutlip Center Broom (4 tahap) 6. Data display di hasil penelitian diatur kembali 7. Jargon Kuantitatif dibenahi lagi di skripsi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah diperbaiki 2. Sudah diperbaiki 3. Sudah diperbaiki 4. Sudah diperbaiki 5. Sudah diperbaiki 6. Sudah diperbaiki 7. Sudah diperbaiki 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hal Lampiran 2. BAB IV/ Hasil Penelitian 3. BAB II / Tinjauan Pustaka hal. 39 – 41 4. BAB IV / Hasil Penelitian dan Pembahasan 5. BAB IV / Hasil Penelitian 6. BAB IV/ Hasil Penelitian 7. Hal. Judul 	<p>al</p> <p>18/10/17</p> <p>7/10/2017</p>
3	Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.I.Kom	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembenahan konsep Cudan Center 2. Foto-foto dicek 3. Metode Deskriptif 4. Judul diperbaiki 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah diperbaiki 2. Sudah diperbaiki 3. Sudah diperbaiki 4. Sudah diperbaiki 	<ol style="list-style-type: none"> 1. BAB II / Tinjauan Pustaka hal. 39 – 41 2. Hal. Lampiran 3. BAB III 4. Hal. Judul 	<p>Danti</p>

Diperiksa & Disetujui

al

Dr. Elly Yulawati, M.Si
Ketua Bidang Studi Public Relations

Tanggal :

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **AKTIVITAS KOMUNIKASI DAN PERBAIKAN
KOMUNIKASI DALAM MEMBANGUN
SINERGI ANTAR DIVISI /SUB DIVISI DI PT
AGILITY FAIRS AND EVENTS JAKARTA
TAHUN 2016 – 2017**
*(Penelitian Deskriptif Kualitatif Aktivitas Komunikasi
Dan Perbaikan Komunikasi Dalam Membangun
Sinergi Antar Divisi Divisi Customer Service/Sales
Dan Divisi Operational)*

Nama : Yuniarni

NIM : 44212120083

Fakultas : Ilmu Komunikasi

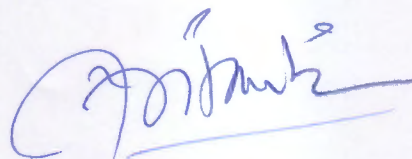
Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 07 Oktober 2017

Mengetahui,

Pembimbing



Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.I.Kom

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih dan Penyayang. Atas berkat rahmat dan ridho-Nya, Peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul: **AKTIVITAS KOMUNIKASI DAN PERBAIKAN KOMUNIKASI DALAM MEMBANGUN SINERGI ANTAR DIVISI/SUB DIVISI DI PT AGILITY FAIRS AND EVENTS JAKARTA TAHUN 2016 - 2017** (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Divisi *Customer Service/Sales* dan Divisi *Operational*).

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini Peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, Peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan, kepada:

1. Ibu Dewi Sad Tanti, MSi., selaku Dosen Pembimbing atas waktu, perhatian, kesabaran dan segala bimbingan, serta arahnya selama penulisan Skripsi ini.
2. Ibu Irmulan Sati. T, SH, M.Si, selaku Dosen Ketua Sidang pada Sidang Skripsi yang telah memberikan arahan kepada Peneliti.
3. Bapak Drs. Abdul Rahman HI, MM, M.Si, selaku Dosen Penguji Ahli pada Sidang Skripsi yang telah memberikan arahan kepada Peneliti.
4. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan kesempatan kepada Peneliti untuk mengikuti pendidikan formal pada Program S1 Bidang Studi Public Relation Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

5. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si, selaku Dekan Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan kesempatan kepada Peneliti untuk mengikuti pendidikan formal pada Program S1 Bidang Studi Public Relation Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
6. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si, selaku Ketua Bidang Studi Pubic Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan kesempatan kepada Peneliti untuk mengikuti pendidikan formal pada Program S1 Bidang Studi Public Relation Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
7. Ibu Rini, selaku National Manajer PT. Agility Fairs and Events, yang telah memberikan izin kepada Peneliti untuk melaksanakan penelitian ini.

Peneliti hanya dapat berdo'a semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan memberi kemurahan bagi berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya Skripsi ini.

Peneliti berharap semoga Skripsi ini bermanfaat dan dapat dipergunakan untuk memenuhi persyaratan penelitian Skripsi selanjutnya.

Jakarta, 5 Oktober 2017

Peneliti,

Yuniarni

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	5
1.3. Identifikasi Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Komunikasi	12
2.2.1. Pengertian Komunikasi	12
2.2.2. Aktifitas Komunikasi	16
2.3. Komunikasi Organisasi	18
2.3.1. Pengertian Komunikasi Organisasi	18
2.3.2. Komponen Komunikasi Organisasi	19
2.3.3. Tujuan Komunikasi Organisasi	20
2.3.4. Fungsi Komunikasi Organisasi	21
2.4. Komunikasi Internal	23
2.4.1. Pengertian Komunikasi Internal	23
2.4.2. Klasifikasi Komunikasi Internal	29
2.5. Perencanaan Komunikasi	31
2.5.1. Pengertian Perencanaan Komunikasi	31
2.5.2. Tipe Perencanaan Komunikasi	34
2.5.3. Pentingnya Perencanaan Komunikasi	36
2.5.4. Masalah-Masalah Yang Kemungkinan Timbul Dalam Penyusunan Perencanaan Komunikasi	37
2.5.5. Keterbatasan dalam Penyusunan Perencanaan Komunikasi	38
2.5.6. Model Perencanaan Komunikasi Cutlip dan Center	39
2.6. Strategi Komunikasi	43
2.6.1. Pengertian Strategi Komunikasi	43
2.6.2. Penetapan Strategi Komunikasi	44
2.6.3. Tahap Strategi Komunikasi	46
2.6.4. Strategi Komunikasi Internal	48
2.7. Employee Relation	53

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	57
3.1. Paradigma	57
3.2. Tipe Penelitian	59
3.3. Metode Penelitian	60
3.4. Subyek Penelitian	63
3.5. Teknik Pengumpulan Data	65
3.6. Teknik Analisa Data	67
3.7. Teknik Pengukuran Keabsahan Data	69
 BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 71
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	71
4.1.1. Agility International.....	71
4.1.2. PT Agility Fairs and Events Jakarta	72
4.1.3. Struktur Organisasi PT Agility Fairs and Events Jakarta .	76
4.2. Hasil Penelitian	79
4.2.1. Penemuan Fakta Permasalahan Komunikasi dalam Koor-	
dinasi Pekerjaan antar Divisi di PT Agility Fairs And	
Events Jakarta	80
4.2.2. Perencanaan Komunikasi dalam Koordinasi Pekerjaan	
antar Divisi di PT Agility Fairs and Events Jakarta	88
4.2.3. Strategi Komunikasi yang dilakukan untuk Meningkatkan	
Sinergi antar Divisi di PT Agility Fairs and Events	95
4.2.4. Pengkomunikasian Strategi Komunikasi	100
4.2.5. Evaluasi	
4.2.6. Feedback oleh Para Peserta Pameran (Pegguna Jasa	
PT Agility Fairs and Events Jakarta)	103
4.3. Pembahasan	105
 BAB V: SIMPULAN DAN SARAN	 111
5.1. Simpulan	111
5.2. Saran	113
5.2.1. Saran Akademis	113
5.2.2. Saran Praktis	113
 DAFTAR PUSTAKA	 115
 LAMPIRAN :	
- Hasil Wawancara	
- Curriculum Vitae	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Tabel Nama Informan yang diwawancarai oleh Peneliti	64
Tabel 4.1.	Ringkasan temuan penelitian dan informasi terkait dengan permasalahan komunikasi yang dihadapi dalam koordinasi antar divisi	106
Tabel 4.2.	Analisa dari proses atau langkah-langkah dalam penetapan strategi komunikasi dalam perencanaan komunikasi di PT. Agility Fairs and Events Jakarta	109



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Proses PR Empat Langkah (Sumber: Scott M. Cutlip, et al. Effective Public Relation Edisi kesembilan, 2011).....	42
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi PT. Agility Fairs and Events Jakarta....	76
Gambar 4.2.	Salah satu contoh permasalahan miss-komunikasi antara Team Operasional dengan Team Cusomer Service.....	87
Gambar 4.3.	Salah satu contoh komunikasi adanya keterlambatan pemberian dokumen dari Team Cusomer Service kepada Team Dokumen	88
Gambar 4.4.	Salah satu perencanaan pendistribusian dan koordinasi pekerjaan yang disamakan dalam Weekly Meeting	92
Gambar 4.5.	Salah satu guideline untuk pendistribusian dari leader Kepada stafnya disetiap divisi dalam weekly meeting Maupun dalam koordinasi pekerjaan	93
Gambar 4.6.	Salah satu contoh setting email di Handphone berbasis Android yang dimilikisetiap customer service	94
Gambar 4.7.	Salah satu contoh WA Group yang dibuat untuk koordinasi Pekerjaan	95

Gambar 4.8. Salah satu contoh komunikasi yang efektif diimplementasikan antar divisi (operasional dan customer service) dengan salah satu pelanggan (peserta pameran), yang dimiliki perbedaan latar belakang, bahasa, social dan pendidikan	98
Gambar 4.9. Salah satu contoh percakapan WA Group	99
Gambar 4.10. Salah satu contoh komunikasi melalui email	99
Gambar 4.11. Salah satu contoh pengkomunikasian informasi	102
Gambar 4.12. Salah satu contoh meeting para leader	102