



**KOMUNIKASI INTERNAL PT.PETRO DHARMA PRATAMA
DALAM MENINGKATKAN KERJA SAMA TIM**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

ANIS SAFITRI
44213010032

**Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana
Jakarta Barat
2018**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anis Safitri

NIM : 44213010032

Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat berjudul "**Komunikasi Internal PT Petro Dharma Pratama Dalam Meningkatkan Kerja Sama Tim**" adalah murni hasil karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil plagiat. Apabila saya mengutip hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 17 januari 2018



Anis Safitri



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Anis Safitri
NIM : 44213010032
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : KOMUNIKASI INTERNAL PT.PETRO DHARMA PRATAMA DALAM MENINGKATKAN KERJA SAMA TIM

Jakarta, 10 Januari 2018

Mengetahui,

Pembimbing

(Ida Anggraeni Ananda, M.Si)



MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Anis Safitri
NIM : 44213010032
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : KOMUNIKASI INTERNAL PT.PETRO DHARMA PRATAMA DALAM MENINGKATKAN KERJA SAMA TIM

Jakarta, 10 Januari 2018

Ketua Sidang,
Dr .Abdul Rahman HI,MM,M.Si

(.....)

Pengaji Ahli,
Marwan Mahmudi M.Si

(.....)

(.....)

Pembimbing I
Ida Anggraeni Ananda, M.Si



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Anis Safitri
NIM : 44213010032
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : KOMUNIKASI INTERNAL PT.PETRO DHARMA PRATAMA DALAM MENINGKATKAN KERJA SAMA TIM

Jakarta, 10 januari 2018

Disetujui dan diterima oleh:

Pembimbing

(Ida Anggraeni Ananda, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Ponco Budi Sulistyo, M.Comn, Ph.D)

KATA PENGANTAR

Bismillahirahmaanirrahiim

Assalamu' alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah Swt. Tuhan semesta alam yang hanya dengan anugerah dan nikmat dari-Nya lah proposal skripsi yang berjudul "**Komunikasi Internal PT.Petro Dharma Pratama Dalam Meningkatkan Kerja Sama Tim**" Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan pada Nabi Muhammad Saw. beserta keluarga, sahabat serta para pengikutnya hingga akhir zaman. Ini merupakan salah satu syarat guna memenuhi mata kuliah riset public relations sekaligus untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada program studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Tidak mudah bagi peneliti untuk membuat karya seperti ini dikarenakan berbagai keterbatasan yang dimiliki, namun hal ini peneliti jadikan motivasi rangkaian pengalaman hidup yang berharga. Selesainya penelitian ini tidak terlepas dari elaborasi keilmuan yang penulis dapatkan dari kontribusi banyak pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin sampaikan setulus hati ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Ida Anggraeni Ananda, M.Si Dosen program studi public relations yang dengan sabar telah memberikan materi pembelajaran bimbingan, arahan, saran,kritik mengenai judul dan masukan serta persetujuan terhadap proposal skripsi. Dan terima kasih banyak atas kesediaan meluangkan waktu, tenaga, dan perhatianya kepada penulis, semoga Allah Swt.membalas kebaikan beliau.
2. Kepada kedua orang tua penulis yakni bapak sadik dan ibu Umi yatti. Jika ada kata lebih dari terima kasih pasti akan penulis sampaikan, atas segala doa, motivasi dan dorongan moril yang tiada henti – hentinya diberikan. Semoga Allah selalu

melindungi kalian dimanapun berada dan memberikan umur yang panjang untuk dapat menyaksikan saya membanggakan dan membela jasa kalian.

3. Dr. Agustina Zubair M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Dr. Elly Yuliawati M.Si, Ketua Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yakni Marwan M,M.Si, Novi Erlita, S.Sos,MA dan beserta dosen khususnya pada Program Studi *Public Relations* yang telah memberikan bekal kepada Penulis selama ini sehingga pada akhirnya tulisan ini dapat diselesaikan oleh Penulis. Semoga ilmu yang diberikan bermanfaat buat Penulis dan orang banyak serta mendapat balasan dari Allah Swt.

Akhirnya peneliti mengucapkan terima kasih dan meminta maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kata-kata didalam penulisan skripsi ini yang membuat tidak berkenan bagi pihak tertentu. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca. Sekian dan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Jakarta, 9 Januari 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI LEMBAR JUDUL	i
KATA PENGATAR	ii
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI	iv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Identifikasi masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat akademis.....	6
1.5.2 Manfaat praktis.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi	7
2.1.1 Pengertian komunikasi	7
2.1.2 Fungsi Komunikasi	7
2.1.3 Tujuan Komunikasi	8
2.2 Komunikasi Organisasi	9
2.3 Arah aliran informasi organisasi	11
2.3.1 Komunikasi Vertikal	12
2.3.2 Konunikasi horizontal	14
2.3.3 Komunikasi diagonal	15
2.4 saluran dan media komunikasi dalam organisasi.....	16
2.5 Public Relations.....	18
2.6 Customer Relations.....	20
2.7 Kerja Sama Tim/ Teamwork.....	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma penelitian	23
3.2 Tipe Penelitian.....	24
3.3 Metode Penelitian.....	25
3.4 Subjek penelitian.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.5.1 Data primer	27
3.5.2 Data sekunder	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	28
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	30

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Gambaran umum objek penelitian	31
4.1.1 sejarah singkat PT.Petro Dhrama Pratama.....	31
4.1.2 Visi misi petro dharama pratama	32
4.1.3 Logo dan Arti simbol PT.Petro Dhrama pratama.....	33
4.1.4 Kegunaan dari Logo tabung gas elipji 3 Kg	34
4.1.4.1 kategori direktorat pemasaran unit domestic gas pertamina	35
4.1.4.2 kategori pengecekan tabung gas LPG	37
4.1.5 Stuktur organisasi PT.Petro Dhrama Pratama.....	40
4.2 Hasil penelitian.....	42
4.2.1 komunikasi vertikal	42
4.2.1 komunikasi ke atas	42
4.2.1.1 memahami informasi dari atasan.....	42
4.2.1.2 media yang digunakan.....	46
4.2.2.1 komunikasi ke bawah.....	48
4.2.2.2 penyampaian informasi kepada pegawai.....	48
4.2.2.3 media yang digunakan	51
4.2.3 komunikasi horizontal.....	53
4.2.3.1 kesalahahaman antar pegawai	53
4.2.3.2 media yang digunakan	55
4.2.4 komunikasi diagonal	57
4.2.4.1 kurangnya alat perlengkapan produksi	58
4.2.4.2 media yang digunakan.....	61
4.3 Pembahasan.....	62
4.3.1 komunikasi vertikal	63
4.3.1.1 komunikasi ke atas	63
4.3.1.2 komunikasi ke bawah.....	64
4.3.2 komunikasi horizontal	66
4.3.3 komunikasi diagonal	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	73
5.2.1 saran praktis	73
5.2.2 saran Akademis	74

DAFTAR PUSTAKA.....,	75
----------------------	----

DAFTAR GAMBAR

4.1 Logo dari simbol PT.Petro Dharma Pratama.....	33
4.2 Logo tabung gas elpiji	34
4.3 Struktur Direkotrat Pemasaran unit domestic gas pertamina	35
4.4 Struktur organisasi PT.Petro Dharma Pratama.....	40