



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations

Reni Ayu Ratnasari  
44214120039

Aliran Informasi Di PT Abiam Global Teknologi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Bibliografi : 119 Halaman , 30 Buku , dan 11 Jurnal.

## ABSTRAK

Saat ini persaingan bisnis semakin ketat mulai dari harga yang ditawarkan, kualitas product yang ditawarkan, hingga pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Selain itu komunikasi internal juga sangat penting bagi perusahaan, karena organisasi harus berfungsi efektif dalam mencapai tujuan guna menjaga kelangsungan organisasinya. Untuk memperoleh informasi perlu diadakannya komunikasi dua arah yang baik dan komunikasi ini dapat ditinjau melalui aliran informasi dalam organisasi.

Aliran informasi dalam suatu organisasi adalah suatu proses dinamik, dalam proses inilah pesan-pesan secara tetap dan berkesinambungan diciptakan, ditampilkan dan diinterpretasikan serta berlangsung terus menerus. Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah komunikasi organisasi dan aliran informasi dalam organisasi. Penelitian ini memfokuskan kepada aliran informasi dalam organisasi yang terjadi di perusahaan terutama dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Paradigma penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu post positivistik dengan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memaparkan dan menggambarkan aliran informasi dalam organisasi yang terjadi di PT.Abiam Global Teknologi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah aliran informasi di PT.Abiam Global Teknologi terjadi secara efektif, selain itu pola aliran informasi yang terjadi di PT.Abiam Global Teknologi cenderung menggunakan pola roda dan aliran informasi organisasi yang sering terjadi yaitu aliran komunikasi vertikal dan horizontal.

*Kata kunci : Aliran informasi, Pelayanan pelanggan*



Mercu Buana University  
Faculty Of Communications  
Public Relations Study Program

Mercu Buana University  
Faculty Of Communications  
Public Relations Study Program  
Reni Ayu Ratnasari  
44214120039

Information flow at PT. Abiam Global Teknologi in providing services to customer.  
Bibliography: 119 Pages, 30 Books, and 11 Journals.

## ABSTRACT

At present the business competition is getting tougher starting from the price offered, the quality of the product offered, to the services provided to customers. In addition, internal communication is also very important for the company, because the organization must function effectively in achieving its objectives in order to maintain the continuity of the organization. To obtain information, it is necessary to have good two-way communication and this communication can be reviewed through the flow of information within the organization.

The flow of information in an organization is a dynamic process, in this process messages are constantly and continuously created, displayed and interpreted and take place continuously. The theoretical foundation used in this research is organizational communication and information flow within the organization. This research focuses on the flow of information in organizations that occur in companies, especially in providing services to customers.

The research paradigm used in this study is post positivistic qualitative descriptive approach to describe and describe the flow of information in organizations that occur at PT. Abiam Global Teknologi. The conclusion of this study is the flow of information at PT. Abiam Global Teknologi occurs effectively, besides that the information flow patterns that occur at PT. Abiam Global Teknologi tend to use the wheel patterns and organizational information flow that often occurs namely vertical and horizontal communication flow.

*Keyword : Information flow, Customer service*