



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN DAN
KARYAWAN DALAM MEMBANGUN KEPUASAN KOMUNIKASI DI
PURE LASER CLINIC KELAPA GADING**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

Disusun oleh:

Vera Yuliana

44215120014

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Vera Yuliana

NIM : 44215120014

Konsentrasi : Public Relations

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN dan KARYAWAN DALAM MEMBANGUN KEPUASAN KOMUNIKASI di PURE LASER CLINIC KELAPA GADING merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil studi pustaka yang didampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya oleh pihak Universitas Mercu Buana. Tugas akhir tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari karya yang sudah ada, baik dipublikasikan mau pun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Demikian pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar.

Jakarta, 4 Juni 2021



(Vera Yuliana)

Pembimbing I

(Syerli Haryati, S.S, M.Ikom)

Ketua Bidang Studi

(SuryaningHayati, MM, M.Ikom)



Universitas Mercubuana

Fakultas Ilmu Komunikasi

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN
DAN KARYAWAN DALAM MEMBANGUN KEPUASAN
KOMUNIKASI DI PURE LASER CLINIC KELAPA
GADING**

Nama : Vera Yuliana

Nim : 44215120014

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang studi : Public Relations

Jakarta, 30 April 2021

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

(Syerli Haryati, S.S, M.Ikom)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

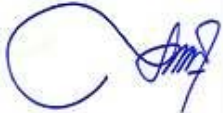
Judul : **POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN
DAN KARYAWAN DALAM MEMBANGUN KEPUASAN
KOMUNIKASI DI PURE LASER CLINIC KELAPA
GADING**

Nama : Vera Yuliana
Nim : 44215120014
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang studi : Public Relations

Jakarta, 30 April 2021

Ketua Sidang,

Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom


(.....)


Penguji Ahli,

Diah Wardhani, M.Si


(.....)

Pembimbing,

Syerli Haryati, S.S, M.Ikom


(.....)



Universitas Mercubuana
Fakultas Ilmu Komunikasi

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : **POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN
DAN KARYAWAN DALAM MEMBANGUN KEPUASAN
KOMUNIKASI DI PURE LASER CLINIC KELAPA
GADING**

Nama : Vera Yuliana

Nim : 44215120014

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang studi : Public Relations

Jakarta, 30 April 2021

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Syerli Haryati, S.S, M.Ikom)

(Suryaning Hayati, SE, MM., M.IKom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi Public Relations

Vera Yuliana

44215120014

Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Karyawan Dalam Membangun Kepuasan Komunikasi di Pure Laser Clinic Kelapa Gading

Bibliografi: 5 Bab 67 halaman, 5 Jurnal online, 1 artikel internet, 26 Buku

ABSTRAK

Komunikasi organisasi yang baik, sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya yaitu membangun kepuasan komunikasi. Di antara kedua belah pihak (atasan dan bawahan) harus ada komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik dan memerlukan pola komunikasi yang jelas sehingga kesalahpahaman mengenai instruksi maupun informasi yang berkaitan dengan pekerjaan melayani pasien treatment kecantikan tidak terjadi, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi juga dalam membangun kepuasan kerja. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan konsep kepuasan Osmo Wiio Down dan Hazen.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pola komunikasi organisasi serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung proses komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan komunikasi di Pure Laser Clinic Kelapa Gading. Kegunaan penelitian ini secara praktis diharapkan menjadi bahan masukan Pure Laser Clinic Kelapa Gading dalam upaya meningkatkan kepuasan komunikasi karyawan melalui pola komunikasi organisasi yang baik dan diperhatikan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Kepuasan komunikasi Osmo Wiio Down. Peneliti menggunakan paradigma post positivisme dengan pendekatan kualitatif dan metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan wawancara dan pengamatan langsung.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi organisasi di Pure Laser Clinic Kelapa Gading menggunakan bentuk komunikasi formal saat kegiatan briefing rutin dan informal saat kegiatan santai serta *sharing session.*, faktor yang dapat membangun kepuasan komunikasi ialah pimpinan membuat *sharing session* untuk menampung pendapat karyawan agar karyawan merasa didengarkan. Diharapkan tingkatan kembali komunikasi dan keterbukaan antara pimpinan dan karyawan agar karyawan lebih merasa didengarkan, termotivasi dan lebih produktif dalam bekerja.

Kata kunci : *Pola Komunikasi, Jaringan Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Kepuasan Komunikasi*



Mercu Buana University

Faculty of Communication

Field of Public Relations Study

Vera Yuliana

44215120014

Organizational Communication Patterns between Leaders and Employees in Building Job Satisfaction at Pure Laser Clinic Kelapa Gading

Bibliografi: 5 Bab 67 pages, 5 online journal, 1 internet article, 26 books

ABSTRACT

Good organizational communication greatly affects the success of the organization in achieving its goals of building communication satisfaction. Between the two parties (superiors and subordinates) there must be two-way communication or reciprocal communication and requires a clear communication pattern so that misunderstandings regarding instructions and information relating to the job of serving beauty treatment patients do not occur, for that it is necessary to have the expected cooperation. to achieve goals, both personal and group goals, to achieve the goals of an organization as well as in building job satisfaction. In this study, researchers used the satisfaction concept of Osmo Wiio Down and Hazen.

The purpose of this study was to determine organizational communication patterns and to determine the factors that support the organizational communication process between leaders and employees in building communication satisfaction at Pure Laser Clinic Kelapa Gading. The practical use of this research is expected to become an input for Pure Laser Clinic Kelapa Gading in an effort to increase employee communication satisfaction through good organizational communication patterns and attention.

The theory used in this research is the Osmo Wiio Down communication satisfaction theory. Researchers used a post positivism paradigm with a qualitative approach and the research method used was a case study. Collecting data in this study conducted interviews and direct observation.

From the results of the research conducted, it can be concluded that the organizational communication pattern at Pure Laser Clinic Kelapa Gading uses formal communication during routine and informal briefing activities during casual activities and sharing sessions. The factor that can build communication satisfaction is that the leader makes sharing sessions to accommodate employee opinions. so that employees feel heard. It is hoped that communication and openness between leaders and employees will improve again so that employees feel more heard, motivated and more productive at work.

Keyword: *Organizational Communication, Communication Network, Communication Satisfaction, Communicatio*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM MEMBANGUN KEPUASAN KERJA DI PURE LASER CLINIC KELAPA GADING ” Tugas akhir ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Sarjana Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan, dorongan, dan arahan dari berbagai pihak penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan terwujud. Untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang membantu, antara lain :

1. Ibu Syerli Haryati, S.S, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan saran dan membantu peneliti dalam menyusun Tugas Akhir ini.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan yang memberi kelancaran peneliti dalam penyusunan Tugas Akhir ini
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan selaku Dosen mata kuliah Riset yang senantiasa memberikan arahan dan masukan pada peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini

4. Ibu Suryaning Hayati, MM., M.IKom selaku Ketua bidang Public Relations yang memberikan arahan peneliti dalam penyelesaian Tugas Akhir ini
5. Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom selaku Sekretaris bidang Public Relations dan Dosen mata kuliah Riset yang selalu memberikan waktu untuk membantu peneliti saat menyusun Tugas Akhir ini
6. Segenap Dosen, Staf Jurusan, Tata Usaha serta Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tak lupa peneliti haturkan banyak terima kasih atas ilmu, bimbingan, arahan, motivasi, serta nasehatnya selama peneliti menempuh pendidikan di Jurusan Ilmu Komunikasi
7. Ibu Aprilya selaku pimpinan operasional dan seluruh staff Pure Laser Clinic cabang Kelapa Gading yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama penelitian berlangsung
8. Ucapan teristimewa untuk kedua orang tua peneliti Ayahanda Endang Rahman dan Ibunda tercinta Nur Elviana yang telah melahirkan, merawat dan membesarkan serta senantiasa mengiringi peneliti dengan doa suci, dan mengorbankan segalanya demi kepentingan peneliti dalam menuntut ilmu. Dan saudaraku Fery Yulianto dan Rizal Abdillah yang telah memberikan pinjaman laptop untuk peneliti gunakan dalam proses pembuatan skripsi ini. Serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan peneliti motivasi dan doa yang tulus ikhlas.

9. Suami tercinta Dimas Eka Putra yang selalu setia memberikan dukungan, motivasi dan doa kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik
10. Sahabat- sahabat saya Anggi, Dea, Siti, Dewintha, Widya yang senantiasa memberikan peneliti semangat, dukungan dan doa
11. Kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Ilmu Komunikasi.

Jakarta, 30 April 2021

Peneliti



Vera Yuliana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Komunikasi.....	12
2.3 Komunikasi Organisasi.....	16
2.4 Pola Komunikasi.....	18
2.5 Kepuasan Komunikasi.....	24
BAB III.....	28
3.1 Paradigma Penelitian.....	28
3.2 Metode Penelitian.....	28
3.3 Subyek Penelitian.....	30

3.4	Teknik Pengumpulan Data	32
3.4.1	Data Primer	33
3.4.2	Data Sekunder	34
3.5	Teknik Analisis Data	34
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	36
BAB IV		38
4.1	Gambaran Umum Pure Laser Clinic Kelapa Gading	38
4.1.1.	Visi dan Misi Pure Laser Clinic	39
4.1.2.	Logo Perusahaan	39
4.1.3.	Stuktur Organisasi	40
4.2	Hasil Penelitian	42
4.2.1	Komunikasi	43
4.2.2	Hubungan Antara Pimpinan dan Karyawan	46
4.2.3	Pola Komunikasi Organisasi	51
4.2.4	Faktor Yang Mendukung Proses Komunikasi Dalam Membangun Kepuasan Komunikasi	56
4.3	Pembahasan	60
BAB V		65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran	66
5.2.1	Saran Akademis	66
5.2.2	Saran Praktis	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		71