



**POLA KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI MULTINASIONAL
DI ERA PANDEMI COVID-19**
(Studi Kasus PT Indra Indonesia Tahun 2020)

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Ilmu Komunikasi Program Studi Hubungan Masyarakat

MERCU BUANA

Disusun oleh:

Rahmaliasari

44217110027

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmaliasari
NIM : 44217110027
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **POLA KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI MULTINASIONAL DI ERA PANDEMI DI PT INDRA INDONESIA** adalah murni hasil karya 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 tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

N



Pembimbing

Ketua Bidang Studi
Public Relations



M. Taufiq Hidayat, M.IKom.



Suryaning Hayati, SE, MM, M.IKom

Judul : **POLA KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI
MULTINASIONAL
DI ERA PANDEMI COVID-19
(STUDI KASUS PERUSAHAAN PT INDRA
INDONESIA TAHUN 2020)**

Nama : Rahmaliasari
NIM : 44217110027
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 22 Oktober 2021

Mengetahui,

Pembimbing



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(M. Taufiq Hidayat, M.IKom)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **POLA KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI
MULTINASIONAL
DI ERA PANDEMI COVID-19
(STUDI KASUS PERUSAHAAN PT INDRA
INDONESIA TAHUN 2020)**

Nama : Rahmaliasari
NIM : 44217110027
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 22 Oktober 2021

Ketua Sidang

Dra. Diah Wardhani, M.Si.



(.....)

Penguji Ahli

Dr. Heni Gusfa, M.Si.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(.....)

Pembimbing

M. Taufiq Hidayat, M.IKom.



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : **POLA KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI
MULTINASIONAL
DI ERA PANDEMI COVID-19
(STUDI KASUS PERUSAHAAN PT INDRA
INDONESIA TAHUN 2020)**

Nama : Rahmaliasari
NIM : 44217110027
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 22 Oktober 2021


Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations



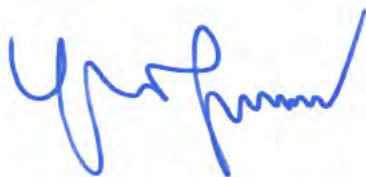
(M. Taufiq Hidayat, M.IKom)




(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 Komunikas
Bidang Studi Public Relations
Rahmaliasari
44217110027

Pola Komunikasi Dalam Organisasi Multimasional di Era Pandemi Covid-19
Studi Kasus pada PT Indra Indonesia Tahun 2020
Bibliografi: 5 Bab 101 Halaman 9 Lampiran 11 Buku 15 Jurnal 2 Internet

ABSTRAK

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Dalam kehidupannya manusia sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal. Dalam perusahaan yang mempunyai banyak karyawan harus menggunakan cara yang efektif untuk menghindari salah paham dengan berkomunikasi dengan baik, sesuai dengan struktur dilakukan dalam perusahaan

Komunikasi adalah cara kemajuan suatu perusahaan, penguasaan sebuah informasi akan menciptakan pengertian dan tercapainya tujuan yang telah direncanakan. Dalam mewujudkan program kerja untuk tujuan yang dicapai tentu perlu adanya komunikasi untuk meningkatkan kinerja diri karyawan.

Penelitian ini membahas mengenai pola komunikasi dalam organisasi di era pandemic COVID-19 yang sedang terjadi di perusahaan PT Indra Indonesia. Fokus penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi pola komunikasi dalam organisasi yang terjadi saat ini. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan wawancara, dan pengumpulan dokumentasi data. Dengan subyek penelitian PT Indra Indonesia, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pola Komunikasi Organisasi di PT Indra Indonesia dan apa saja faktor pendukung dan penghambat didalam prosesnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pola komunikasi yang digunakan di PT Indra Indonesia yaitu Pola Semua Saluran atau Bintang. Faktor yang menjadi pendukung ialah Hubungan yang personal, dan Flexibilitas.

Keyword: Komunikasi Organisasi, Karyawan, Technology Informasi



Mercu Buana University
Faculty of Communication
Field of Study Public Relations
Rahmaliasari
44217110027

Communication Patterns in Multinational Organizations in the Era of the Covid-19 Pandemic (Case Study at PT Indra Indonesia in 2020)

Bibliographies: 5 Chapters 101 Pages 9 Appendices 11 Books 15 Journals 2 Internet

ABSTRACT

Humans in their lives must communicate, meaning they need others and need groups or communities to interact with each other. It is an essence that most of the human person is formed from the result of social integration with others. In his life humans are often met with each other in a container both formal and informal. In a company that has many employees must use effective ways to avoid misunderstanding by communicating well, in accordance with the structure carried out in the company.

Communication is a way of progressing a company, mastery of information will create understanding and achieve the goals that have been planned. In realizing the work program for the goals achieved, of course, there needs to be communication to improve employee self-performance.

This research discusses communication patterns in organizations in the era of the COVID-19 pandemic that is happening in PT Indra Indonesia. The focus of this research is geared towards identifying communication patterns within organizations that occur today. The study uses qualitative descriptive with interviews, and data documentation collection. With the research subjects PT Indra Indonesia, this study aims to find out how organizational communication patterns in PT Indra Indonesia and what are the supporting factors and obstacles in the process.

The results showed that the communication pattern used in PT Indra Indonesia is the Pattern of All Channels or Stars. Contributing factors are personal relationships, and flexibility.

Keywords: Organizational Communication, Employees, Information Technology

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“POLA KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI MULTINASIONAL DI ERA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PADA PT INDRA INDONESIA TAHUN 2020)”** sebagai bagian dari syarat-syarat yang diperlukan guna mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.IKom) dari Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Dalam proses penulisan skripsi ini penulis berusaha untuk mencari, mengolah, menganalisa serta membuat kesimpulan dan saran secara maksimal sesuai dengan hasil penelitian. Tetapi diluar itu semua, penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan karya akhir ini terdapat beberapa rintangan yang harus dilalui, namun atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikannya dengan baik dan maksimal.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak M. Taufiq Hidayat, M.Ikom, selaku Dosen Pembimbing tugas akhir.

Terima kasih karena telah menjadi Dosen yang baik dengan kesabaran dan bantuan yang diberikan selama masa bimbingan peneliti, serta ilmu dalam membimbing peneliti dalam proses penyelesaian skripsi.

2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.IKom, selaku Ketua Bidang Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta.
5. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu kepada saya selama proses perkuliahan.
6. *For Thomas Chevanne who support me and gave me the opportunities to get bachelor degree and without Thomas Chevanne I will not be here. Thank you so much for your support and how lucky I am have you in my life and you are such a kind person that I ever had.*
7. Orang tua tercinta, Ibu Ratnawati dan Bapak M. Zaini Iskandar sebagai pembimbing dalam kehidupan sedari kecil hingga saat ini, serta seluruh keluarga dan saudara tersayang yang selalu ada disaat suka maupun duka.
8. Seluruh informan/narasumber dari PT Indra Indonesia teruntuk Linda Pricilla yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi dan bersedia untuk memberikan data dan informasi serta berbagi pengalaman kepada peneliti.

Tanpa mengurangi rasa hormat, tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan dan pihak lain yang tidak dapat dicantumkan satu per satu dalam tulisan ini. Semoga segala kebaikan, dukungan, dan bantuan yang diberikan

kepada penulis selama ini bisa menjadi berkat bagi sesama. Kiranya karya akhir mengenai Pola Komunikasi Dalam Organisasi Multinational Di-Era Pandemic Covid-19 ini bisa memberikan sebuah ketertarikan yang lebih bagi pembaca dalam memanfaatkan dan menyempurnakannya.

Jakarta, 22 Oktober 2021



Rahmaliasari



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Akademis.....	8
1.4.2. Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Kajian Teoritis.....	15
2.2.1. Komunikasi Organisasi.....	15
2.2.2. Komunikasi Antarbudaya.....	18
2.2.3. Media Komunikasi dalam Organisasi.....	20
2.2.5. Pola Komunikasi dalam Organisasi.....	27
2.2.6. <i>Internal Relations</i> dalam Organisasi.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Paradigma Penelitian.....	32
3.2 Metode Penelitian.....	34
3.3 Subyek Penelitian.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.1. Data Primer	38
3.4.2. Data Sekunder	38
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum	41
4.1.1. Profil Perusahaan.....	41
4.1.2. Budaya Perusahaan.....	45
4.2 Hasil Penelitian	51
4.2.1 Pelaku Komunikasi dan Relasi dalam Organisasi	51
4.2.2 Pesan Komunikasi dalam Organisasi.....	58
4.2.3 Media Komunikasi dalam Organisasi	63
4.2.4 Pola Komunikasi dalam Organisasi Selama Pandemi	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	74

5.1 Simpulan	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	80



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2. Perbandingan Regulasi	48
Tabel 3. Temuan Aktivitas Pelaku Komunikasi.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pilihan Bekerja di Rumah	4
Gambar 2. Elemen Komunikasi dalam Organisasi.....	15
Gambar 3. Pola dalam Komunikasi Organisasi.....	28
Gambar 4. Logo PT Indra Indoonesia.....	42
Gambar 5. Struktur Organisasi PT Indra Indonesia.....	43
Gambar 6. Relasi Formal dalam Organisasi.....	52
Gambar 7. Komunikasi melalui media WhatsApp	55
Gambar 8. Komunikasi melalui media Email	56
Gambar 9. Komunikasi melalui media Microsoft Team.....	57
Gambar 10. Komunikasi melalui Media email bawahan ke atasan.....	58
Gambar 11. Komunikasi melalui media Email atasan ke bawahan	58
Gambar 12. Komunikasi informal melalui WhatsApp bawahan ke atasan	61
Gambar 13. Komunikasi informal melalui WhatsApp bawahan ke atasan	62
Gambar 14. Pertemuan Virtual Video Conference.....	63