



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROSES KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENYAMAKAN PERSEPSI
TERHADAP INSTRUKSI KERJA DI PT PELANGI SENTRAL KREASI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh:
MEDIA ARIEF
44217110041

BIDANG STUDI PUBLIC RELATION
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2021



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MEDIA ARIEF
NIM : 44217110041
Fakultas : ILMU KOMUNIKASI
Bidang Studi : PUBLIC RELATION

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : PROSES KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENYAMAKAN PERSEPSI TERHADAP INSTRUKSI KERJA DI PT PELANGI SENTRAL KREASI 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.

Jakarta, 31 Desember 2021
Yang membuat pernyataan,


(MEDIA ARIEF)

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Elly Yuliatwati M.Si)

Ketua Bidang Studi

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



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : MEDIA ARIEF
NIM : 44217110041
Fakultas : ILMU KOMUNIKASI
Bidang Studi : PUBLIC RELATION
Judul : PROSES KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENYAMAKAN
PERSEPSI TERHADAP INSTRUKSI KERJA DI PT PELANGI
SENTRAL KREASI

Jakarta, 1 Juli 2021

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Elly Yulhawati M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana


LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : MEDIA ARIEF
NIM : 44217110041
Fakultas : ILMU KOMUNIKASI
Bidang Studi : PUBLIC RELATION
Judul : PROSES KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENYAMAKAN
PERSEPSI TERHADAP INSTRUKSI KERJA DI PT PELANGI
SENTRAL KREASI


Jakarta, 1 Juli 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

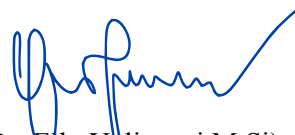
Ketua Sidang :


(Anindita, M.Ikom)

Penguji Ahli :


(Dr. Nurhayani Saragih, M. Si)

Pembimbing :


(Dr. Elly Yuliawati M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Juul : PROSES KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENYAMAKAN
PERSEPSI TERHADAP INSTRUKSI KERJA DI PT PELANGI
SENTRAL KREASI


Nama : MEDIA ARIEF
NIM : 44217110041
Fakultas : ILMU KOMUNIKASI
Bidang Studi : PUBLIC RELATION


Jakarta, 1 Juli 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations


Pembimbing



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


(Dr. Elly Yulhawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Elly Yulhawati, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Proses Komunikasi Internal Dalam Menyamakan Persepsi Terhadap Instruksi Kerja
di PT PELANGI SENTRAL KREASI
Bibliografi 5 Bab 62 hal + Lampiran + 60 Buku + 7 Jurnal + 4 Internet

ABSTRAK

Perusahaan adalah salah satu organisasi yang terdapat banyak orang didalamnya mereka bekerja dan mencapai tujuan perusahaan, adanya banyak orang didalam perusahaan tentu saja menghasilkan banyak persepsi yang berbeda-beda terkait dengan instruksi kerja yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apa dan mengapa bisa terjadi kesalahan persepsi atas instruksi kerja yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan serta bagaimana proses menyamakan persepsi atas instruksi kerja tersebut.

Penelitian ini menggunakan teori Komunikasi organisasi, yaitu komunikasi yang terjadi secara internal pada suatu organisasi yang ada, Paradigma dalam penelitian ini adalah Paradigma konstruktivis, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, Pengumpulan data dilakukan dengan Teknik wawancara dan dokumentasi.

Penelitian ini selanjutnya melakukan Triangulasi sumber data dan informasi dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari beberapa narasumber yang berbeda-beda serta memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya ketidaksamaan persepsi atas instruksi kerja yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan yang didominasi oleh faktor internal.

Keyword: Komunikasi Organisasi, Persepsi



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mercu Buana University
Faculty of Communication Science
Field of study *Public Relations*
Media Arief
44217110041

Internal Communication Process in Equalizing Perceptions of Work Instructions at PT PELANGI SENTRAL KREASI
Bibliography 5 Chapters 62 pages + Appendix + 60 Books + 7 Journals + 4 Internet

ABSTRACT

A company is one of the organizations where there are many people who work and achieve company goals. The presence of many people in the company in turn produces many different perceptions related to work instructions given by the leaders to employees.

This study aims to discover and analyze what and why there can be misunderstanding of work instructions given by the leaders to employees and how the process of synchronizing perceptions of these work instructions.

This study uses organizational communication theory, namely communication that occurs internally in an existing organization. The paradigm in this study is the constructivist paradigm. The method used in this research is qualitative one with case study approach. Data collection is conducted by interview and documentation techniques.

This study then triangulates data and information sources by examining evidence from different sources and checking evidence from those sources.

The results of the study indicate that there is a difference in the perception of work instructions given by the leaders to employees dominated by internal factors.

Keyword: Organizational Communication, Perception

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABLE	x
KATA PENGANTAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.1.1 Tabel Penelitian Terdahulu	11
2.2. Kajian Teoritis.....	18
2.2.1. Komunikasi Organisasi	18
2.2.2. Proses Komunikasi Organisasi.....	19
2.2.3. Konsep, tujuan dan fungsi komunikasi internal	20
2.2.4. Jenis Jenis Komunikasi dalam Organisasi	22
2.2.5 Aspek-Aspek Komunikasi Atasan dan Bawahan.....	23
2.2.6. Pengertian Persepsi	25
2.2.7. Aspek-aspek Persepsi.....	27
2.2.8 Faktor -faktor penyebab persepsi	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Paradigma Penelitian.....	29
3.2 Metode Penelitian.....	30
3.3 Subjek Penelitian.....	31
Tabel 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Teknik Analisis Data.....	35

3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	36
3.7 Kerangka Pemikiran.....	38
4.1 Gambar Kerangka Pemikiran.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.2 Gambar. Logo Perusahaan.....	41
4.1.1 Struktur Organisasi.....	41
4.3 Gambar. Susunan Struktural Organisasi Perusahaan.....	42
4.1.2 Client Perusahaan.....	43
4.1 Gambar Logo Perusahaan Klien.....	44
4.2 Hasil Penelitian.....	45
4.2.2 Kesalahan Persepsi dalam Penerimaan Instruksi Kerja.....	49
4.2.3 Proses Pelaksanaan Instruksi Kerja.....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	72
Nama : Francis Tjang.....	72
Nama : MAULANA AKHYAR.....	81
Nama : Jarwo.....	84
Nama : Andhini.....	87
Surat Permohonan Data Untuk Skripsi.....	92
Contoh MOM meeting yg ada di PT Pelangi sentral kreasi.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 4.2 Logo Pelangi Sentral Kreasi	41
Gambar 4.3 Susunan Struktural Organisasi Perusahaan	42
Gambar 4.4 Logo Perusahaan Klien.....	44
Gambar 4.5 Proses Komunikasi di PT PELANGI SENTRAL KREASI	52



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR TABLE

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan	33



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah berbaik hati melimpahi berkah rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “PROSES KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENYAMAKAN PERSEPSI TERHADAP INSTRUKSI KERJA DI PT PELANGI SENTRAL KREASI”. Penulis memilih PT. PELANGI SENTRAL KREASI dalam penelitian ini berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan terhadap PT. PELANGI SENTRAL KREASI yang menunjukkan fenomena dalam proses komunikasi internal bahwa adanya kesalahpahaman persepsi atas informasi berupa instruksi kerja antara Pimpinan dan karyawan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengadakan kajian penelitian lebih dalam.

Penulisan skripsi ini disusun dan dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan mata kuliah Tugas Akhir dari Universitas Mercu Buana untuk persyaratan mendapatkan gelar Sarjana (S-1) Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi. Pada akhirnya skripsi ini semoga memenuhi sebagai informasi dan kajian keilmuan komunikasi pada sebuah Perusahaan, Skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu karena dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang juga telah bersedia membantu dan meluangkan waktu untuk saya selaku Mahasiswa untuk dapat dibimbing yang selalu setia dan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta semangat kepada penulis.
2. Ibu Suryaning Haryati, SE, MM, M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah membantu kelancaran kepada peneliti dalam bidang kemahasiswaan.
3. Bapak Dr. Farid Hamid Umerela, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan proses belajar di Program Studi Public Relations.
4. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, pengalaman dan nasehat kepada peneliti selama masa perkuliahan Bidang

studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

5. Seluruh staff Program Studi Public Relations Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kelancaran dalam perkuliahan kepada peneliti.
6. Bapak Francis Tjang selaku Pimpinan dan tim dari PT PELANGI SENTRAL KREASI yang telah membantu dan memudahkan dalam mendapatkan informasi yang penulis butuhkan untuk menyelesaikan skripsi dan terima kasih telah mendoakan agar penulis cepat lulus.
7. Orang tua, Ibu Ida Widya atas doa dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis selama penelitian dan penyusunan skripsi.
8. Keluarga Nanas Depok terutama Ibu Mia Rachmawaty yang selalu memberikan semangat, sekaligus arahan dan dorongan kepada penulis.
9. Ibu Indie yang selalu memberikan semangat agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Tim Paradise Dynasty Plaza Senayan yang memberikan kesempatan kepada saya untuk dapat melanjutkan pendidikan.

Penulis juga juga menyadari bahwa dalam pembuatan Skripsi ini masih terdapat kekurangan dan belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diperlukan untuk memperbaiki kekurangan yang ada pada Skripsi. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca dan dapat dijadikan sebuah referensi dalam membuat Skripsi yang lainnya. Terimakasih.

MERCU BUANA

Jakarta, 15 November 2021

Media Arie