



**POLA KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI DALAM
MEMBANGUN EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PERUSAHAAN
(Studi Kasus Penggunaan Aplikasi *Whatsapp* pada Karyawan
PT. Euro Management Indonesia)**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Ria Sulastri
55211120099

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
2016**

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731



**POLA KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI DALAM
MEMBANGUN EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PERUSAHAAN**
**(Studi Kasus Penggunaan Aplikasi *Whatsapp* pada Karyawan
PT. Euro Management Indonesia)**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Ria Sulastri
55211120099

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

2016

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

- | | | |
|-----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | Ria Sulastri |
| 2. NIM | : | 55211120099 |
| 3. Jenjang Pendidikan | : | Strata Dua (S2) |
| 4. Program Studi | : | Magister Ilmu Komunikasi |
| 5. Kosentrasi | : | Corporate and Marketing Communication |
| 6. Judul | : | POLA KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI
DALAM MEMBANGUN EFEKTIVITAS
KOMUNIKASI PERUSAHAAN (Studi Kasus
Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp</i> pada Karyawan PT. Euro
Management Indonesia) |

UNIVERSITAS
Jakarta, 23 Juni 2016
MERCU BUANA
Pembimbing

Dr. Nur Kholisoh, M.Si



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

- | | |
|-----------------------|---|
| 1. Judul | : POLA KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI DALAM MEMBANGUN EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PERUSAHAAN (Studi Kasus Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp</i> pada Karyawan PT. Euro Management Indonesia) |
| 2. Nama | : Ria Sulastri |
| 3. NIM | : 55211120099 |
| 4. Jenjang Pendidikan | : Strata Dua (S2) |
| 5. Program Studi | : Magister Ilmu Komunikasi |
| 6. Kosentrasi | : Corporate and Marketing Communication |
| 7. Tanggal | : 23 Juni 2016 |

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

1. Ketua Sidang

Dr. Henni Gusfa, M.Si

(.....)

2. Penguji Ahli

Dr. Tuti Widiasutti, M.Si.

(.....)

3. Pembimbing

Dr. Nur Kholisoh, M.Si..

(.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

- | | | |
|-----------------------|---|---|
| 1. Judul | : | POLA KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI DALAM MEMBANGUN EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PERUSAHAAN (Studi Kasus Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp</i> pada Karyawan PT. Euro Management Indonesia) |
| 2. Nama | : | Ria Sulastri |
| 3. NIM | : | 55211120099 |
| 4. Jenjang Pendidikan | : | Strata Dua (S2) |
| 5. Program Studi | : | Magister Ilmu Komunikasi |
| 6. Kosentrasi | : | Corporate and Marketing Communication |
| 7. Tanggal | : | 23 Juni 2016 |

Jakarta, Juni 2016

UNIVERSITAS
Mengetahui,
MERCU BUANA

1. Ketua Sidang
Dr. Henni Gusfa, M.Si..

(.....)


2. Penguji Ahli
Dr. Tuti Widiastuti, M.Si.

(.....)


3. Pembimbing
Dr. Nur Kholisoh, M.Si.

(.....)




**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

- | | |
|-----------------------|---|
| 1. Judul | : POLA KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI DALAM MEMBANGUN EFektivitas KOMUNIKASI PERUSAHAAN (Studi Kasus Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp</i> pada Karyawan PT. Euro Management Indonesia) |
| 2. Bentuk Tesis | : Penelitian |
| 3. Nama | : Ria Sulastri |
| 4. NIM | : 55211120099 |
| 5. Jenjang Pendidikan | : Strata Dua (S2) |
| 6. Program Studi | : Magister Ilmu Komunikasi |
| 7. Kosentrasi | : Corporate and Marketing Communication |
| 8. Tanggal | : 23 Juni 2016 |

Mengesahkan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dr. Nur Kholisoh, M.Si

Direktur Pascasarjana

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi

Dr. Nur Kholisoh, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

- | | |
|------------------|---|
| 1. Judul | : POLA KOMUNIKASI INTERNAL
ORGANISASI DALAM MEMBANGUN
EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PERUSAHAAN
(Studi Kasus Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp</i> pada
Karyawan PT. Euro Management Indonesia) |
| 2. Bentuk Tesis | : Penelitian |
| 3. Nama | : Ria Sulastri |
| 4. NIM | : 55211120099 |
| 5. Program Studi | : Magister Ilmu Komunikasi |
| 6. Tanggal | : 23 Juni 2016 |

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaa pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Jakarta, 30 Juni 2016



Ria Sulastri

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pola Komunikasi Internal Organisasi Dalam Membangun Efektivitas Komunikasi Perusahaan (Studi Kasus Penggunaan Aplikasi Whatsapp pada Karyawan PT. Euro Management Indonesia).

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Master Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penelitian ini mengkaji tentang pola komunikasi internal organisasi di PT. Euro Management Indonesia melalui penggunaan Aplikasi Whatsapp.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada Dr. Nur Kholisoh, M.Si. sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada Dr. Heri Budianto,S.Sos, M.Si. selaku penguji pada Seminar Proposal, Dr. Tutti Widiastuti,M.Si. selaku penguji Ujian tesis, Prof.Dr.Didik.J.Rachbini Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Dr. Nur Kholisoh, M.Si. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Ilmu Komunikasi, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orangtua dan suami tercinta, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dan manfaat bagi Ilmu Komunikasi dan pihak-pihak yang berkenan membacanya.

Jakarta, Juni 2016

Ria Sulastri



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS	
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG	
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS	
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR BAGAN	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.1.2 Kajian Teoritis	22
2.1.2.1 Komunikasi Organisasi	22
2.1.2.2 Komunikasi Internal	24
2.1.2.3 Pola Komunikasi dalam Media Baru.....	31
2.1.2.4 Efektivitas Komunikasi	39
2.1.2.5 CMC (<i>Computer Mediated Communication</i>).....	42
2.1.2.6 Aplikasi WhatsApp	49

2.2	Kerangka Pemikiran	55
-----	--------------------------	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	58
3.2	Paradigma Penelitian.....	58
3.3	Metode Penelitian.....	58
3.4	Teknik Pengumpulan Data	59
3.5	<i>Key Informan</i>	60
3.6	Teknik Analisa Data.....	61
3.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	64
4.1.1	PT. Euro Management Indonesia	64
4.2	Hasil Penelitian	72
4.2.1	Perkembangan Komunikasi Internal di PT Euro Management Indonesia	75
4.2.2	Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp Messanger</i>	79
4.2.3	Prosedur Komunikasi Internal Organisasi dengan Menggunakan Aplikasi Whatsapp	81
4.2.4	Pola Komunikasi Internal Organisasi dengan Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp</i>	84
4.2.5	Manfaat Penggunaan Aplikasi Whatsapp Sebagai Alat Komunikasi dalam Membangun Efektifitas Komunikasi Perusahaan	91
4.2.6	Kendala dalam Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp</i> pada karyawan PT Euro Management Indonesia	93
4.3	Pembahasan	96
4.3.1	Komunikasi Vertikal	99
4.3.2	Komunikasi Horizontal	101
4.3.3	Komunikasi Cabang (<i>Crosswise Communication</i>)	102

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	107
5.2	Saran.....	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	18
Tabel 4.1	66
Tabel 4.2.....	67
Tabel 4.3.....	93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	48
Gambar 4.1	77
Gambar 4.2	78
Gambar 4.3	87
Gambar 4.4	89
Gambar 4.5	91
Gambar 5.1	100
Gambar 5.2	103



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.2	57
Bagan 4.1	71
Bagan 4.2	84

