



**KOMUNIKASI INTERNAL INDUSTRI MAKANAN
DAN MINUMAN**
**(Studi Kasus Pola Komunikasi Internal di PT
GarudaFood)**



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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
EFFI HARFIANA
NIM 55212120082

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**



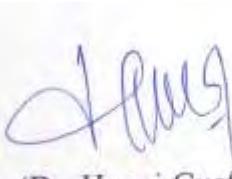
**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU
KOMUNIKASI**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1. Nama : Effi Harfiana
2. NIM : 55212120082
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communication*
6. Judul : Komunikasi Internal Industri Makanan dan Minuman (Studi Kasus Pola Komunikasi Internal di PT GarudaFood Rancaekek Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 30 Agustus 2017

Pembimbing



(Dr. Henni Gusfa, M.Si)



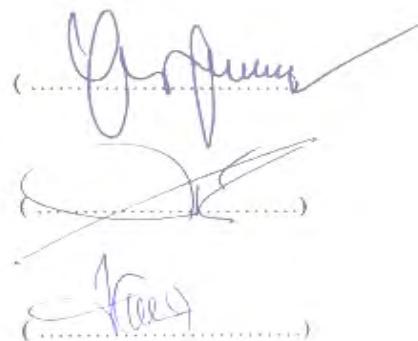
**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU
KOMUNIKASI**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

- | | |
|-----------------------|---|
| 1. Judul | : Komunikasi Internal Industri Makanan dan Minuman (Studi Kasus Pola Komunikasi Internal di PT GarudaFood Rancaekek Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat) |
| 2. Nama | : Effi Harfiana |
| 3. NIM | : 55212120082 |
| 4. Jenjang Pendidikan | : Strata Dua (S2) |
| 5. Program Studi | : Magister Ilmu Komunikasi |
| 6. Konsentrasi | : <i>Corporate and Marketing Communication</i> |
| 7. Tanggal | : 30 Agustus 2017 |

UNIVERSITAS
Jakarta, 30 Agustus 2017
MERCU BUANA
Mengetahui,

1. Ketua Sidang:
Dr. Elly Yuliawati, M.Si
2. Pengaji Ahli:
Dr. Farid Hamid, M.Si
3. Pembimbing
Dr. Henni Gusfa, M.Si





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

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

- | | |
|-----------------------|---|
| 1. Judul | : Komunikasi Internal Industri Makanan dan Minuman (Studi Kasus Pola Komunikasi Internal di PT GarudaFood Rancaekek Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat) |
| 2. Nama | : Effi Harfiana |
| 3. NIM | : 55212120082 |
| 4. Jenjang Pendidikan | : Strata Dua (S2) |
| 5. Program Studi | : Magister Ilmu Komunikasi |
| 6. Konsentrasi | : <i>Corporate and Marketing Communication</i> |
| 7. Tanggal | : 30 Agustus 2017 |

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 30 Agustus 2017
Mengetahui,

1. Ketua Sidang:
Dr. Elly Yuliawati, M.Si
2. Pengaji Ahli:
Dr. Farid Hamid, M.Si
3. Pembimbing
Dr. Henni Gusfa, M.Si

Three handwritten signatures are shown in blue ink, each accompanied by a dotted line for a signature. The top signature is for the Ketua Sidang, the middle for the Pengaji Ahli, and the bottom for the Pembimbing.

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Komunikasi Internal Industri Makanan dan Minuman
(Studi Kasus Pola Komunikasi Internal di PT GarudaFood
Rancaekek Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat)
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah
Nama : Effi Harfiana
NIM : 55212120082
Program : Magister Ilmu Komunikasi
Tanggal : 2017



Direktur Program Pascasarjana

(Prof. Dr. Ir. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi

(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.)

PERNYATAAN

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

Judul : Komunikasi Internal Industri Makanan dan Minuman
(Studi Kasus Pola Komunikasi Internal di PT GarudaFood
Rancaekek Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah

Nama : Effi Harfiana

NIM : 55212120082

Program : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 30 Agustus 2017

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 kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 30 Agustus 2017



(Effi Harfiana)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa ta'ala, Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan ridlo dan berkah-Nya sehingga penelitian dan penulisan tesis ini dapat terselesaikan. Sesungguhnya tiada daya dan upaya kita yang akan menyebabkan kemaslahatan sebagai mahluk melainkan atas kehendakNYA.

Selain atas kehendak Allah, tesis ini juga dapat diselesaikan dengan baik berkat dukungan banyak pihak, terutama Ibu Dr. Henni Gusfa, M.Si., Dosen Pembimbing yang luar biasa dalam banyak hal, terutama atas perhatian dan kepeduliannya terhadap kemajuan penyelesaian tugas peneliti selaku mahasiswa yang dibimbingnya.

Peneliti juga sangat berterima kasih atas doa dan dukungan tiada henti dari istri tercinta Ummu Nur, anak-anak penyenang hati; Aa Haidar Zein, Teteh Frida, Kak Rayya, dan d'Frinka, yang selalu berkorban merelakan saat-saat berharga bersama Abahnya di setiap akhir pekan agar peneliti bisa menimba ilmu dan menyelesaikan pendidikan magister di Program Pasca Sarjana Universitas Mercua Buana Jakarta.

Terimakasih dan apresiasi juga peneliti sampaikan untuk Ibu Felly Linawati, selaku Business Unit Head GarudaFood Rancaekek, serta teman-teman PT GarudaFood Rancaekek yang memberikan banyak inspirasi tentang makna persahabatan, kerja cerdas, dan semangat pantang menyerah yang luar biasa. Kisah perjuangan teman-teman “BU-E” agar selalu tampil sebagai “The Dream

Team” di GarudaFood Group sejatinya merupakan inspirasi bagi peneliti untuk meneliti dan menulis tesis ini.

Pihak lain yang juga memberikan dukungan tak terhingga bagi peneliti dalam menyelesaikan tesis ini adalah Keluarga Solo dan Harmaen Family. Demikian pula teman-teman Magister Komunikasi Universitas Mercu Buana se-angkatan baik yang telah selesai maupun masih berjuang di tepi *deadline*; terima kasih atas kebersamaan dan lelucon kita selama sama-sama menimba ilmu di Magister Komunikasi Kelas Menteng setiap akhir pekan yang panjang. Kita semua adalah pejuang dalam peperangan melawan ego kita masing-masing. Menangkanlah peperangan itu sebab di sana ada harga diri dan integritas yang layak kita perjuangkan.

Penulis sangat berharap Tesis ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi penunjang dalam studi Komunikasi Organisasi lebih lanjut. Kekurangan tentu masih bisa ditemukan di sana-sini, selayaknya itu bisa menjadi jalan untuk munculnya kritik, saran perbaikan, atau sekadar komentar bagi siapa pun yang tertarik dengan kajian ilmu komunikasi.

Jakarta, 30 Agustus 2017

Effi Harfiana

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan dan Identifikasi Masalah	15
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	16
1.4. Manfaat Penelitian	17
1.5. Waktu dan Lingkup Penelitian	18

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Penelitian Terdahulu	19
2.2. Kerangka Pemikiran.....	24
2.2.1. Teori Komunikasi.....	25
2.2.2 Komunikasi Organisasi.....	35
2.2.3. Aliran Informasi	38
2.2.4 Komunikasi Vertikal	39
2.2.5. Komunikasi ke Bawah dan ke Atas	40
2.2.6. Komunikasi Lateral / Horizontal.....	49
2.2.7. Komunikasi Internal	50
2.2.8. Struktur Organisasi.....	55

2.2.9. Pola dan Iklim Komunikasi	56
--	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian	58
3.2. Paradigma Penelitian	58
3.3. Metodologi Penelitian	59
3.4. Key Informan	62
3.5. Teknik Pengumpulan Data	63
3.6. Teknik Analisis Data	64
3.7. Uji Kredibilitas.....	64
3.8. Analisis dan Penafsiran Data.....	68
3.9. Jadwal Pelaksanaan Penyusunan Tesis.....	72

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	73
4.2. Hasil Penelitian.....	85
4.3. Pembahasan.....	109
4.3.1. Hambatan dalam Komunikasi Internal.....	111
4.3.2 Pola dan Iklim Komunikasi Internal.....	115

MERCU BUANA

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	151
5.2. Saran	153

DAFTAR PUSTAKA	156
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	157
-----------------------	------------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	177
-----------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian terdahulu	23
---------------------------------------	----

Tabel 3.1. <i>Job Description</i>	62
Tabel 4.1. Nama, Jabatan, dan <i>Job Description</i>	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Unsur-unsur Komunikasi	29
Gambar 2.2. Proses Pembentukan Opini	31
Gambar 2.3. Empat Arah Komunikasi Organisasi.....	39
Gambar 2.4. Hambatan Komunikasi Bawah ke Atas.....	43
Gambar 2.5. Alur Informasi Atasan ke Bawahan	47
Gambar 2.6. Komunikasi Internal Efektif	55
Gambar 3.1. Triangulasi	68
Gambar 3.2. Model Analisis Data Miles & Huberman.....	72
Gambar 4.1. Basic Mentality	78
Gambar 4.2. Strategic Intent	78
Gambar 4.3. Struktur Organisasi Lama	82
Gambar 4.4. Struktur Organisasi <i>Exisiting</i>	83
Gambar 4.5. Briefing Awal Kerja	98
Gambar 4.6. Briefing di Acara Outbond	99
Gambar 4.7. Briefing <i>Over Shift</i>	99
Gambar 4.8. Ilustrasi Jika Pabrik Ditutup.....	104
Gambar 4.9. Kampanye K3.....	109