



**PENERAPAN KOMUNIKASI ORGANISASI KARYAWAN DALAM  
MENCAPAI KEPUTUSAN PROYEK PEMBANGUNAN GEDUNG PADA ERA  
NEW NORMAL PANDEMI COVID-19**

*(Studi Kasus Pada Biro Manajemen Konstruksi PT BCA Tbk Wisma Asia 1 Slipi  
Jakarta)*

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana 1 (S1)

Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

Disusun oleh:

**ADELLIA AMYRTA PUTRI**

44216120045

**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2022**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adellia Amyrta Putri

NIM : 44216120045

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Judul : ***Penerapan Komunikasi Organisasi Karyawan Dalam Mencapai Keputusan Proyek Pembangunan Gedung Pada Era New Normal Pandemic Covid-19 (Studi Kasus Pada Biro Manajemen Konstruksi PT BCA Tbk Wisma Asia 1 Slipi Jakarta)***

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir ini 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 sudah dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila saya terbukti 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.

Yang membuat pernyataan  
Jakarta, 12 Mei 2022



Adellia Amyrta Putri

Dosen Pembimbing

Yuliawati, S.Sos., M.Ikom

Ketua Bidang Studi

Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

### LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : **Penerapan Komunikasi Organisasi Karyawan Dalam Mencapai Keputusan Proyek Pembangunan Gedung Pada Era New Normal Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Biro Manajemen Konstruksi Pt Bbca Tbk Wisma Asia 1 Slipi Jakarta)**

Nama : Adellia Amyrta Putri

Nim : 44216120045

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta, 10 Mei 2022

Mengetahui,  
Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**Yuliawati, S.Sos., M.Ikom**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR**

Judul : **Penerapan Komunikasi Organisasi Karyawan Dalam Mencapai Keputusan Proyek Pembangunan Gedung Pada Era New Normal Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Biro Manajemen Konstruksi Pt Bbca Tbk Wisma Asia 1 Slipi Jakarta)**

Nama : Adellia Amyrta Putri  
NIM : 44216120045  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 10 Mei 2022

Ketua Sidang :

**Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom**

(.....)

Penguji Ahli :

**Dr Farid Hamid U. M.Si**

(.....)

Pembimbing :

**Yulawati, S.sos., M.Ikom**

(.....)

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : **Penerapan Komunikasi Organisasi Karyawan Dalam Mencapai Keputusan Proyek Pembangunan Gedung Pada Era New Normal Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Biro Manajemen Konstruksi Pt Bbca Tbk Wisma Asia 1 Slipi Jakarta)**

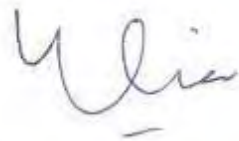
Nama : ADELLIA AMYRTA PUTRI  
NIM : 44216120045  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 10 Mei 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations



**Yuliawati, S.Sos., M.Ikom**



**Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom**

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Public Relations



**Dr. Elly Yuliawati, M.Si**



**Dr Farid Hamid U. M.Si**



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Study Public Relations  
Adellia Amyrta Putri  
44216120045

PENERAPAN KOMUNIKASI KARYAWAN DALAM  
MENCAPAI KEPUTUSAN PROYEK PEMBANGUNAN GEDUNG PADA ERA NEW  
NORMAL PANDEMI COVID-19

(Studi Kasus Pada Biro Manajemen Konstruksi PT BCA Tbk Wisma Asia 1 Slipi Jakarta)

Bibliografi : 5 Bab, 130Hal + Lampiran + Buku + Internet

**ABSTRAK**

Penyebaran virus Covid-19 di Indonesia membuat pemerintah melakukan kebijakan mengenai pembatasan social dengan protocol kesehatan ketat dan menghimbau perusahaan melakukan *WFH (Work From Home)*. Di PT Bank Central Asia merupakan perusahaan perbankan swasta yang menerapkan system *Work From Home* seperti anjuran pemerintah dengan memanfaatkan berbagai aplikasi rapat daring sebagai media komunikasi organisasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hambatan apa saja dalam proses pengambilan keputusan dan penerapan komunikasi organisasi yang terjadi pada karyawan Biro Manajemen Konstruksi PT Bank Central Asia Tbk selama pemberlakuan system *Work From Home*.

Mengacu pada Komunikasi organisasi Teori Konsep dari Katz & Kahn (*dalam Pace dan Paules. 2000:185*) ada 5 jenis informasi yang bisa dikomunikasikan yaitu : Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan, Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan, Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi, Informasi mengenai kinerja pegawai, Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan Teknik mengumpulkan data melalui wawancara sedangkan Teknik analisis data menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini membahas Penerapan Komunikasi Organisasi Biro Manajemen Konstruksi selama adanya penerapan *Work From Home* dalam mengambil keputusan cukup mengalami banyak hambatan dan berupaya sebaik mungkin dalam melakukan koordinasi

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Pandemi Covid-19, Pengambilan Keputusan, Biro Manajemen Konstruksi



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Study Public Relations  
Adellia Amyrta Putri  
44216120045

PENERAPAN KOMUNIKASI KARYAWAN DALAM  
MENCAPAI KEPUTUSAN PROYEK PEMBANGUNAN GEDUNG PADA ERA NEW  
NORMAL PANDEMI COVID-19

*(Studi Kasus Pada Biro Manajemen Konstruksi PT BCA Tbk Wisma Asia 1 Slipi Jakarta)*

Bibliografi : 5 Bab, 130Hal + Lampiran + Buku + Internet

***ABSTRACT***

*The spread of the Covid-19 virus in Indonesia has made the government implement policies regarding social restrictions with strict health protocols and urge companies to carry out WFH (Work From Home). At PT Bank Central Asia, it is a private banking company that implements the Work From Home system as recommended by the government by utilizing various online meeting applications as a medium of organizational communication. The purpose of this study is to find out what obstacles are in the decision-making process and the application of organizational communication that occur to employees of the Construction Management Bureau of PT Bank Central Asia Tbk during the implementation of the Work From Home system.*

*Referring to the organizational communication concept theory from Katz & Kahn (in Pace and Paules. 2000:185) there are 5 types of information that can be communicated, namely: Information about how to do work, Information about the rationale for doing work, Information about policies and practices organization, Information about employee performance, Information to develop a sense of belonging.*

*This research uses a case study method with the technique of collecting data through interviews while the data analysis technique uses a qualitative descriptive study. The results of this study discuss the Application of Organizational Communication of the Construction Management Bureau during the implementation of Work From Home in making decisions, there are quite a lot of obstacles and try their best to coordinate*

*Keywords: Organizational Communication, Covid-19 Pandemic, Decision Making, Construction Management Bureau*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Penerapan Komunikasi Organisasi Karyawan Dalam Mencapai Keputusan Proyek Pembangunan Gedung Pada Era New Normal Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Biro Manajemen Konstruksi Pt BCA Tbk Wisma Asia 1 Slipi Jakarta)”** skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Ibu Yulawati, S.Sos., M.Ikom selaku Pembimbing Materi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing Penulis dan telah banyak memberikan saran kepada Penulis selama proses penyelesaian Skripsi ini.
2. Ibu Dr. Elly Yulawati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komuniksai Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.



5. Segenap Dosen FIKOM Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keahliannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
6. Bapak Gregorius Bobby Atmadja dan Ibu Laura Kartika yang sudah memberikan izin dalam melakukan penelitian skripsi ini.
7. Bapak Melki, Bapak Hendi dan Ibu Clarenisia sebagai narasumber penelitian serta Segenap Karyawan Biro Manajemen Konstruksi yang selalu memberi semangat dan kelonggaran waktu agar bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan memberikan informasi seputar biro untuk bahan penelitian.
8. Ayah, Ibu, dan adik saya yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat kepada saya untuk terus berjuang menyelesaikan Pendidikan S1 ini.
9. Teman seperjuangan dikelas Regular 2 Universitas Mercu Buana Meruya jurusan *Public Relations* : Eva Maryani, Ina Hasnawati, Angelina Saputri, Amelia Nuraeni, Renny Devi serta seluruh teman terdekat saya yang terbentuk dengan nama “Gengsrek”.
10. Teman terdekat sekantor di SubDiv Manajemen Gedung Logistik BCA : Vico, Josan, Marcello, Natasha dan Yolanda yang selalu memberikan Supportnya kepada saya agar selalu bisa menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
11. Terakhir, untuk diri saya sendiri. Terimakasih telah menjadi yang kuat berjuang sejauh ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk dan saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



Jakarta, 23 April 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Adellia Amyrta Putri'.

**Adellia Amyrta Putri**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b><i>ABSTRACT</i>.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademik.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8

2.2 Teori dan Konsep Penelitian .....	15
2.2.1 Komunikasi.....	15
2.2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	15
2.2.1.2 Proses Komunikasi.....	18
2.2.1.3 Bentuk-bentuk Komunikasi .....	19
2.2.2 Budaya Organisasi.....	20
2.2.2.1 Elemen Budaya Organisasi .....	21
2.2.2.2 Dasar Budaya Organisasi .....	23
2.2.2.3 Ciri-ciri Budaya Organisasi .....	24
2.2.2.4 Jenis-jenis Budaya Organisasi .....	25
2.2.3 Komunikasi Organisasi .....	26
2.2.3.1 Tujuan Komunikasi Organisasi.....	30
2.2.4 Struktur Komunikasi Organisasi .....	31
2.2.4.1 Saluran Komunikasi Organisasi Formal .....	31
2.2.4.2 Saluran Komunikasi Organisasi Informal.....	35
2.2.5 Media Komunikasi Organisasi .....	36
2.2.6 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	37
2.2.7 Public Relations.....	40
2.2.7.1 Pengertian Public Relations .....	40
2.2.7.2 Peran dan Fungsi Public Relations.....	44
2.2.7.3 Tugas Public Relations .....	45

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	46
3.2 Metode Penelitian.....	47
3.3 Subjek Penelitian .....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.4.1 Data Primer.....	50
3.4.2 Data Sekunder.....	50
3.5 Teknik Analisis Data .....	51
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	53
4.1.1 Sejarah PT Bank Central Asia Tbk,.....	53
4.1.1.1 Logo PT Bank Central Asia Tbk, .....	55
4.1.2 Visi, Misi dan Tata Nilai PT Bank Central Asia Tbk,.....	56
4.1.3 Profil Umum Perusahaan Penelitian (Biro Manajemen Konstruksi PT Bank Central Asia Tbk).....	57
4.1.4 Struktur Organisasi Sub Div Manajemen Gedung dan Biro Manajemen Konstruksi PT Bank Central Asia Tbk .....	59
4.2 Hasil Penelitian.....	60
4.2.1 Penerapan Komunikasi Organisasi Karyawan Biro Manajemen Konstruksi Dalam Mencapai Keputusan Proyek Pembangunan Gedung Pada Era New Normal Pandemi Covid-19.....	61

4.3 Pembahasan .....	74
4.3.1 Informasi Mengenai Bagaimana Melakukan Pekerjaan .....	75
4.3.2 Informasi Mengenai Dasar Pemikiran untuk Melakukan Pekerjaan ...	76
4.3.3 Informasi Mengenai Kebijakan dan Praktik-praktik Organisasi .....	77
4.3.4 Informasi Mengenai Kinerja Pegawai .....	78
4.3.5 Informasi Untuk Mengembangkan Rasa Memiliki Tugas.....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>81</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>82</b>
5.2.1 Saran Akademis .....	82
5.2.2 Saran Praktis .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>86</b>
<b>DRAFT WAWANCARA PENELITIAN .....</b>	<b>87</b>
<b>TRANKSIP WAWANCARA .....</b>	<b>89</b>
<b>DOKUMENTASI WAWANCARA .....</b>	<b>107</b>
<b>SURAT IJIN PENELITIAN.....</b>	<b>109</b>
<b>SURAT KETERANGAN WAWANCARA.....</b>	<b>110</b>
<b>SURAT PERMOHONAN WAWANCARA.....</b>	<b>115</b>
<b>Curriculum Vitae Peneliti.....</b>	<b>116</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.1 Logo PT Bank Central Asia.....	55
Gambar. 4.1.4 Struktur Organisasi Sub Div Manajemen Gedung .....	59



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Keuangan Proyek Biro Manajemen Konstruksi.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 2.2 Komunikasi Organisasi .....	27

