

## ABSTRAK

Nama	: Laila Nailufari
NIM	: 44218120087
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi	: Startegi Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan <i>Contact Center Officer</i> PT. Erajaya Swasembada, Tbk.
Pembimbing	: Dr. Nur Kholisoh, M.Si
Bibliografi	: 5 Bab 89 Hal + Lampiran + 11 Buku + 7 Internet

PT Erajaya Swasembada Tbk adalah perusahaan yang berada di Indonesia. Era globalisasi saat ini ketatnya persaingan menjadi sebuah tantangan yang wajib dihadapi setiap perusahaan baik yang bergerak dibidang industri. Penelitian ini ingin melihat strategi komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan *Contact Center Officer* di PT. Erajaya Swasembada, Tbk.

Penelitian ini menggunakan konsep startegi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Erajaya Swasembada, Tbk yaitu *Planning, Organizing, Staffing, Leading & Controlling*. Tipe penelitian yang digunakan dengan penelitian kualitatif.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara secara mendalam dengan pemangku kebijakan pada Divisi Contact Center Officer PT. Erajaya Swasembada, Tbk.

Berdasarkan hasil dari penelitian menunjukan bahwa, PT. Erajaya Swasembada, Tbk menggunakan strategi pada tahapan *Planning*, melibatkan aspek mudah diaksesnya *contact center channel*. Pada tahapan *Organizing*, Mensosialisasikan guideline kepada karyawan baru saat akan bekerja. *Staffing*, adanya kesempatan promosi bagi agen untuk mengembangkan diri. *Leading*, memberikan motivasi kepada karyawan agar termotivasi. *Controlling*, menerapkan strategi *mystery shopper* untuk mengevaluasi kinerja agen *contact center*.

Kata Kunci : Strategi, Komunikasi Organsisasi,  
Kinerja PT. Erajaya Swasembada, Tbk

## ABSTRACT

Name : Laila Nailufari  
NIM : 44218120087  
Study Program : Faculty Of Communications  
Title Report : Organizational Communication Strategies in Improving  
the Performance of Contact Center Officer Employees of  
PT Erajaya Swasembada, Tbk.  
Counsellor : Dr. Nur Kholisoh, M.Si

Bibliography: 5 Chapters 89 Pages + Attachment + 11 Books + 7 Internet

PT Erajaya Swasembada Tbk is a company located in Indonesia. In the current era of globalization, the tight competition is a challenge that must be faced by every good company engaged in industry. This research wants to see the organizational communication strategy on the performance of Contact Center Officer employees at PT Erajaya Swasembada, Tbk.

This research uses the concept of organizational communication strategies in improving employee performance, namely Planning, Organizing, Staffing, Leading & Controlling. The type of research used with qualitative research.

The method used in this research is a case study with data collection techniques using in-depth interviews with policy makers in the Contact Center Officer Division of PT Erajaya Swasembada, Tbk.

Based on the results of the study, it shows that PT Erajaya Swasembada, Tbk uses strategies at the Planning stage, involving aspects of easily accessible contact center channels. At the Organizing stage, socializing guidelines to new employees when going to work. Staffing, there are promotional opportunities for agents to develop themselves. Leading, motivating employees to be motivated. Controlling, implementing a mystery shopper strategy to evaluate the performance of contact center agents.

Keywords: Strategy, Organizational Communication, Performance

Erajaya Swasembada, Tbk.