



**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTAR PIMPINAN DAN  
KARYAWAN DALAM MEMBANGUN KEPUASAN  
KOMUNIKASI DI BUMAME FARMASI TB SIMATUPANG**

**SKRIPSI**

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

Disusun oleh :

**UNIVERSITAS  
SELLA APRILIA  
MERCU BUANA  
44219110164**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sella Aprilia

NIM : 44219110164

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Pola Komunikasi Organisasi Antar Pimpinan Dan Karyawan Dalam Membangun Kepuasan Komunikasi Di Bumame Farmasi TB Simatupang

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 30 Agustus 2023



Sella Aprilia

## HALAMAN PENGESAHAN 1 PEMBIMBING

### HALAMAN PENGESAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sella Aprilia

NIM : 44219110164

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Pola Komunikasi Organisasi Antar Pimpinan Dan Karyawan Dalam Membangun Kepuasan Komunikasi Di Bumame Farmasi TB Simatupang

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh:

Pembimbing 1 : Dr. Suraya, M.Si

NIDN : 0327116802

Ketua Penguji : Anindita, S.Pd, M.lkom

NIDN : 0306018903

Penguji Ahli : Engga Probi Endri, S.I.Kom., M.A

NIDN : 0317089402



Jakarta, 30 Agustus 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi      Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sella Aprilia

NIM : 44219110164

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Pola Komunikasi Oragnisasi Antar Pimpinan Dan Karyawan Dalam Membangun Kepuasan Komunikasi Di Bumame Farmasi TB Simatupang

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Agustus 2023.

Yang menyatakan,



( Sella Aprilia )



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
Sella Aprilia  
44219110164

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN  
DAN KARYAWAN DALAM MEMBANGUN KEPUASAN KOMUNIKASI  
DI BUMAME FARMASI TB SIMATUPANG**

Jumlah Halaman : 93 Halaman + 23 Lampiran  
Jumlah Bibliografi : 18 Jurnal + 4 buka + 35 Internet

**ABSTRAK**

Covid-19 menjadi perhatian publik sejak kemunculannya di China pada 2019 dan telah menjadi pandemi global. Di Indonesia, kasus positif mencapai 5 juta, dan pemerintah melakukan berbagai upaya pencegahan penularan, termasuk tes massal. Bumame Farmasi TB Simatupang, cabang Bumame Farmasi di Jakarta, menjadi penyedia layanan tes Covid-19 berstandar internasional. Dalam menjalankan visi mereka, komunikasi organisasi yang baik antara pimpinan dan karyawan menjadi kunci untuk mencapai kepuasan komunikasi dan kesuksesan perusahaan dalam menghadapi pandemi ini. Namun, terdapat beberapa masalah dalam pola komunikasi di cabang tersebut yang perlu diperbaiki guna meningkatkan efektivitas kerja. Dengan berfokus pada bagaimana pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan yang digunakan oleh Bumame Farmasi TB Simatupang untuk membangun kepuasan komunikasi dan bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi organisasi yang digunakan antara pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan komunikasi di Bumame Farmasi TB Simatupang.

Komunikasi organisasi melibatkan aliran informasi formal dan informal di antara anggota organisasi, dengan pola komunikasi seperti rantai, roda, lingkaran, huruf Y, atau semua saluran. Kepuasan komunikasi terjadi ketika harapan dan realitas komunikasi sesuai, melibatkan aspek pekerjaan, ketepatan informasi, kualitas media, interaksi dengan teman sekerja, dan keterlibatan dalam komunikasi organisasi. Penelitian di Bumame Farmasi TB Simatupang menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis data deskriptif kualitatif. Fungsi komunikasi di perusahaan ini melibatkan penyampaian gagasan, meningkatkan kemampuan anggota, dan keterlibatan dalam isu-isu organisasi. Pola komunikasi yang efektif penting untuk meningkatkan kepuasan komunikasi dan kesuksesan perusahaan, yang dapat diwujudkan melalui reward, pendekatan antara atasan dan bawahan, serta efisiensi komunikasi dalam organisasi.

**Kata Kunci: Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Pola Komunikasi, Kepuasan Komunikasi**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Mercu Buana University  
Faculty of Communication Science  
Public Relations Program  
Sella Aprilia  
44219110164

## ORGANIZATIONAL COMMUNICATION PATTERN BETWEEN LEADERS AND EMPLOYEES IN BUILDING COMMUNICATION SATISFACTION IN BUMAME PHARMACY TB SIMATUPANG

Number of Pages : 93 Pages + 23 Attachments  
Bibliography : 18 Journals + 4 Books + 35 Internet

### ABSTRACT

Covid-19 has become a public concern since its appearance in China in 2019 and has become a global pandemic. In Indonesia, positive cases have reached 5 million, and the government is making various efforts to prevent transmission, including mass testing. Bumame Pharmacy TB Simatupang, a branch of Bumame Pharmacy in Jakarta, is a provider of international standard Covid-19 test services. In carrying out their vision, good organizational communication between leaders and employees is the key to achieving communication satisfaction and the company's success in dealing with this pandemic. However, there are several problems in the communication pattern at the branch that need to be corrected in order to increase work effectiveness. By focusing on how organizational communication patterns between leaders and employees are used by Bumame TB Simatupang Pharmacy to build communication satisfaction and aiming to find out the organizational communication patterns used between leaders and employees in building communication satisfaction at Bumame TB Simatupang Pharmacy.

Organizational communication involves the formal and informal flow of information among organizational members, with communication patterns such as chains, wheels, circles, the letter Y, or all channels. Communication satisfaction occurs when expectations and reality of communication match, involving work aspects, information accuracy, media quality, interaction with co-workers, and involvement in organizational communication. Research at Bumame Pharmacy TB Simatupang uses a qualitative approach with qualitative descriptive data analysis. The communications function in this company involves conveying ideas, enhancing member capabilities, and getting involved in organizational issues. Effective communication patterns are important for increasing communication satisfaction and company success, which can be realized through rewards, approaches between superiors and subordinates, and communication efficiency within the organization.

**Keywords: Communication, Organizational Communication, Communication Patterns, Communication Satisfaction**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, tidak lupa terima kasih juga peneliti ucapkan kepada kedua Orang Tua Peneliti atas dukungan dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM MEMBANGUN KEPUASAN KOMUNIKASI DI BUMAME FARMASI TB SIMATUPANG”**.

Peneliti menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan bantuan dan dorongan kepada Peneliti dalam menyelesaikan Penelitian skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr.Farid Hamid,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
2. Bapak Prof.Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Suraya,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Enjang Pera Irawan Dr,S.Sos,M.Ikom selaku dosen mata kuliah tugas akhir yang selalu membantu membimbing selama perkuliahaan.
5. Ibu Pricilia Arta Yoka selaku Area manager yang memberikan kesempatan untuk saya dapat melakukan penelitian di perusahaan Bumame Farmasi TB Simatupang.
6. Ibu Adel Lavalia selaku Operational Supervisor Bumame Farmasi TB Simatupang sebagai *Key* informas penelitian ini.
7. Abdul Azis,Nurul Fajar,Mayangsari,Indri Yulianti,Yayan Setiawan dan staf bumame farmasi TB Simatupang lainnya selaku Informan dalam penelitian ini
8. Kepada orang tua ibu Kominah,bapak Dont Afner dan bapak Yiyi Soleman yang telah memberikan doa,dorongan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

9. Teruntuk teman – teman seperjuangan di Universitas Mercu Buana Rani Octavia, Clarasati, Dwiratna, Firda, Nisrina, Annisa, Embun, Harry, Aldy, Ensi terima kasih telah menjadi teman selama awal perkuliahan hingga akhir ini.
10. Teman – teman kantor Sedayu Linda Delvia, Pricilia, Chandra Hidayat terimakasih atas dukungan, doa serta yang tidak pernah lelah mendengar keluh kesah saya dalam penyusunan skripsi ini.
11. Teman - teman melali group Talitha, Tamariska, Klaudia, Jesthin, Eza, Edo, Timi, Odi yang memberikan canda tawa serta selalu setia menemani dalam penyusunan skripsi ini.
12. Dan terakhir saya ucapakan terima kasih kepada diri saya sendiri yang mampu berjuang dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik bentuk, isi, maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu saya mohon maaf atas kekurangan dalam penelitian ini. Semoga kehadiran skripsi ini memenuhi sarannya.



Jakarta, 22 Juli 2023  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Sella Aprilia



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2    Fokus Penelitian .....	6
1.3    Tujuan Penelitian.....	6
1.4    Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1    Manfaat Akademis.....	6
1.4.2    Manfaat Praktis.....	7
<b>BAB II .....</b>	<b>8</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1    Penelitian Terdahulu .....	8
2.2    Kajian Teoritis.....	15
2.2.1    Komunikasi .....	15
2.2.1.1    Efektivitas Komunikasi.....	16
2.2.2    Komunikasi Organisasi .....	18
2.2.3    Pola Komunikasi Organisasi.....	22
2.2.4    Kepuasan Komunikasi.....	27
2.2.5    Kepuasan Komunikasi.....	29
2.2.5.1    Komponen Kepuasan.....	30
2.2.5.2    Komponen Kepuasan Faktor-Faktor Kepuasan Komunikasi Organisasi...31	
2.2.5.3    Dimensi Kepuasan Komunikasi Organisasi.....	32
<b>BAB III.....</b>	<b>35</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1    Paradigma Penelitian .....	35
3.2    Metode Penelitian.....	35

3.3	Subjek Penelitian.....	36
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.4.1	Data Premier.....	39
3.4.1.1	Wawancara.....	39
3.4.1.2	Dokumentasi.....	40
3.5	Teknik Analisis Data .....	40
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	41
<b>BAB IV</b>	.....	<b>43</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>43</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.1.1	Profil Perusahaan.....	43
4.1.2	Logo Perusahaan.....	46
4.1.3	Struktur Oraganisasi Bumeme Farmasi TB Simatupang.....	46
4.2	Hasil Penelitian .....	47
4.2.1	Komunikasi Organisasi .....	47
4.2.2	Pola Komunikasi .....	52
4.2.2.1	Pola Komunikasi Roda.....	53
4.2.2.2	Pola Komunikasi Huruf Y.....	54
4.2.3	Kepuasan Komunikasi.....	55
4.3	Pembahasan.....	57
4.3.1	Komunikasi Organisasi .....	58
4.3.2	Pola Komunikasi .....	60
4.4	Kepuasan Komunikasi.....	61
<b>BAB V</b>	.....	<b>64</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>64</b>
5.1	Kesimpulan .....	64
5.2	Saran .....	65
5.2.1	Saran Teoritis .....	65
5.2.2	Saran Praktis.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.1 Daftar Key Informan dan Informan Penelitian Beserta Kriteriaanya.....	37



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.2.1 Empat Arah Komunikasi Organisasi.....	22
Gambar 2.2.3.1 Pola Rantai .....	24
Gambar 2.2.3.2 Pola Roda .....	25
Gambar 2.2.3.3 Pola Lingkaran .....	26
Gambar 2.2.3.4 Pola Huruf Y .....	26
Gambar 2.2.3.5 Pola Semua Saluran.....	27
Gambar 4.1.2.1 Logo Bumame Farmasi .....	46
Gambar 4.3.2.1 Pola Roda .....	61
Gambar 4.3.2.2 Pola Y.....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

1.Pesan Komunikasi Media WhatsApp Staff Bumame Farmasi TB.Simatupang	71
2.Dokumentasi Kegiatan Komunikasi Staff Bumame Farmasi TB.Simatupang ..	73
3.Transkrip Wawancara.....	74
4.Surat Penelitian .....	90
5.Curriculum Vitae Peneliti .....	91
6..Dokumentasi .....	92

