



**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN  
DAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI  
KERJA DI DIVISI COLLECTION PT. ASURANSI CENTRAL  
ASIA HEAD OFFICE**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

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

Disusun Oleh:

**Adeline Gabriela**

**44218120066**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2023**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : **Adeline Gabriela**  
NIM : 44218120066  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Public Relation

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul:

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN DAN  
KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA DI DIVISI  
COLLECTION PT. ASURANSI CENTRAL ASIA HEAD OFFICE**

Adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melempgkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan ataupun duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasannya maupun tidak, kecuali beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan lagiarism maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 12 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan



Adeline Gabriela

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Adeline Gabriela  
NIM : 44218120066  
Judul : POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA  
PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM  
MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA DI DIVISI  
COLLECTION PT. ASURANSI CENTRAL ASIA HEAD  
OFFICE  
Konsentrasi : Public Relation

Telah berhasil dipertahankan pada sidang dihadapan 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 : Drs. Gufroni Sakaril MM

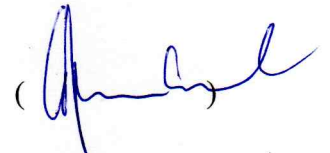
NIDN : 0322026601

Ketua Penguji : Anindita, S.pd M..Ikom

NIDN : 036018903

Penguji Ahli : Engga Probi Endri MA

NIDN : 0317089402

()

()

()

Jakarta, 25 Agustus 2023

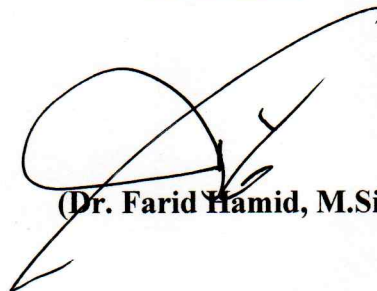
Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu  
Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, 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 : Adeline Gabriela

NIM : 44218120066

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Di Divisi *Collection* PT. Asuransi Central Asia Head Office

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 diatas 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/penicpta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 Juli 2023

Yang menyatakan,



(Adeline Gabriela)

## ABSTRAK



Nama : Adeline Gabriela  
NIM : 44218120066  
Konsentrasi : Public Relation  
Judul Laporan Skripsi : Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Di Divisi Collection Pt. Asuransi Central Asia Head Office  
Pembimbing : Drs. Gufroni Sakaril,MM

Bibliografi: 5 Bab 73 Hal + Lampiran + 21 Buku + 2 Internet

Komunikasi sangat penting dalam kehidupan manusia, Komunikasi tidak hanya menjadi alat penyalur pesan, ide, gagasan atau buah pikiran tetapi dapat mengajak ataupun mempengaruhi orang lain dalam berperilaku ataupun berfikir. Pola komunikasi suatu perusahaan sangat bergantung pada tujuan, gaya manajemen, dan iklim organisasinya. Yang artinya komunikasi bergantung pada kekuatan yang bekerja di dalam organisasi tersebut, ditujukan mereka yang melakukan pengiriman dan penerimaan pesan

Penelitian ini menggunakan konsep pola komunikasi organisasi menurut Joseph A Devito yang membagi pola komunikasi ke dalam lima bentuk, yaitu pola lingkaran, pola roda, pola Y, pola rantai dan pola bintang.

Metode yang digunakan ialah kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara terhadap sejumlah informan dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya pola komunikasi yang digunakan di divisi *collection* yaitu Pola Lingkaran, Pola Berantai dan Pola Bintang. Faktor yang menjadi pendukung ialah 1) Hubungan yang personal, (2) Media Komunikasi, (3) Waktu dan (4) Fasilitas. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat pola komunikasi organisasi ialah (1) kedudukan dalam organisasi, (2) Kendala Teknis dan (3) Personalisasi yang tidak rata.

**Kata Kunci : Pola Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Public Relations, Motivasi Kerja, PT. Asurnasi Central Asia (ACA)**

## ABSTRACT



*Name* : Adeline Gabriela  
*Identity Number* : 44218120066  
*Study Program* : Faculty of Communication  
*Title Report* : Organizational Communication Scheme Leaders and Employees to Increased Work Motivation at Collection Division PT. Central Asia Insurance Head Office  
*Counsellor* : Drs. Gufroni Sakaril, MM

*Bibliography: 5 Chapter 73 Pages + Attachment + 21 Books + 2 Internet*

*Communication is very important in daily life communication is not only a means of sending messages, ideas or thoughts but can take or influence other people in behaving or thinking. A company's communication patterns are highly dependent on its objectives, management style, and organizational climate. Which means communication depends on peoples within the organization, aimed at those who send and receive messages*

*This research uses the concept of organizational communication patterns according to Josep A Decito which divides organizational communication patterns into five forms, namely circle patterns, wheel patterns, Y patterns, chain patterns, and star patterns.*

*Qualitativeis used for this research. Data collection techniques used were observation, interviews with a number of informants and documentation.*

*The results showed that the communication patterns used in the collection division were Circle Patterns, Chain Patterns and Star Patterns. Supporting factors are 1) personal relationships, (2) communication media, (3) time and (4) facilities. While the inhibiting factors in organizational communication patterns are (1) position in the organization, (2) Technical Constraints and (3) Uneven personalization.*

***Keywords: Communication Patterns, Organizational Communication, Public Relations, Work Motivation, PT. Insurance Central Asia (ACA)***

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Di Divisi *Collection* PT. Asuransi Central Asia *Head Office*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu karena dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Gufroni Sakaril, MM selaku dosen pembimbing yang selalu sabar memberikan arahan, bimbingan serta semangat kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dr. Farid Hamid Umarela, M. Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana serta sebagai dosen pengampu mata kuliah Riset Komunikasi.
4. Seketertaris Program Studi II Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana Ibu Anindita, M. Ikom
5. Bapak Drs. Marwan Mahmudi, M sebagai Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh dosen fakultas Ilmu Komunikasi Public relations Univeritas Mercu Buana yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua, Rosana Martiana dan Kondar atas doa dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
8. Terimakasih untuk diri sendiri yang telah berjuang untuk menyelesaikan skripsi.
9. Terimakasih untuk saudara kandung peneliti yang sudah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.

10. Terimakasih untuk support system peneliti, yang sudah membantu, mendukung dan mendengarkan keluh kesah peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
11. Terimakasih untuk teman baik peneliti di kampus, yaitu Shavira Setiawan, Alma Sari Ragita, Tasya Elfia, Ensi Rama Putra yang telah memberi kan support agar bisa menyelesaikan skripsi.
12. Pihak PT. Asuransi Central Asia Bapak Vredy Andrisam, Ibu Rezi, Ibu Sylvia, Ibu Linda, Bapak Supandy, Ibu Septy, Ibu Annisa, dan Bapak Derren yang telah membantu penulis dalam mendapatkan informasi yang penulis butuhkan.

Selain itu penulis juga menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diperlukan untuk memperbaiki kekurangan yang ada. Terima kasih.

**Jakarta, 18 Juli 2023**

**Penulis**



**Adeline Gabriela**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>iv</b>
<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>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Akademis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>

2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Kajian Teoritis .....	13
2.2.1 Pengertian Komunikasi .....	13
2.2.2 Pola Komunikasi .....	18
2.2.3 Komunikasi Organisasi .....	23
2.2.4 Public Relations .....	26
2.2.5 Motivasi Kerja .....	29
<b>BAB III.....</b>	<b>33</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	33
3.2 Metode Penelitian .....	34
3.3 Subyek Penelitian.....	35
3.4 3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	39
<b>BAB IV .....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	42
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	42
4.1.2 Visi dan Misi Organisasi.....	42
4.1.3 Struktur Organisasi .....	43
4.2 Hasil Penelitian .....	44
4.2.1 Pola Komunikasi Organisasi di Divisi <i>Collection</i> PT. Asuransi Central Asia.....	44
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pola Komunikasi di Divisi <i>Collection</i> PT. Asurani Central Asia .....	53
4.3 Pembahasan.....	61
<b>BAB V.....</b>	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran.....	73
5.2.1 Saran Akademis .....	73
5.2.2 Saran Praktis .....	74

**DAFTAR PUSTAKA.....75**

**LAMPIRAN.....78**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Divisi <i>Collection Head Office</i> .....	61
Tabel 4.2 Media Komunikasi.....	61



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Lima Bentuk Pola Komunikasi.....</b>	<b>18</b>
<b>Gambar 4.1 Training divisi <i>collection</i> ACA.....</b>	<b>48</b>
<b>Gambar 4.2. Whatsapp grup collection.....</b>	<b>50</b>
<b>Gambar 4.3 Pola Komunikasi.....</b>	<b>61</b>

