



**PROSES KOMUNIKASI INTERNAL DI PT. PENTAWIRA CIPTA
INDONESIA DALAM MENINGKATKAN MUTU PRODUK**

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh :

Rina Siti Wahyuni

44216110204

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA



LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rina Siti Wahyuni

NIM : 44216110204

Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **Proses Komunikasi Internal Di PT. Pentawira Cipta Indonesia Dalam Meningkatkan Mutu Produk** Adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapai 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 dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasi telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya 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.

Jakarta, 9 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,

Rina Siti Wahyuni

Mengetahui

Dosen Pembimbing

(Dr. Elly Yuliani., M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Suryaning Hayati., SE, MM, M Ikom)



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rina Siti Wahyuni
NIM : 44216110204
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **Proses Komunikasi Internal Di PT. Pentawira Cipta
Indonesia Dalam Meningkatkan Mutu Produk**

Jakarta, 9 Juli 2021

Mengetahui,
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dr. Elly Yuliawati., M.Si)



LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Rina Siti Wahyuni
NIM : 44216110204
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **Proses Komunikasi Internal Di PT. Pentawira Cipta
Indonesia Dalam Meningkatkan Mutu Produk**

Jakarta, 9 Juli 2021

Ketua Sidang : Melly Ridaryanthi., Ph.D (.....)

Penguji Ahli : Drs. Gufroni Sakaril., MM (.....)

Pembimbing : Dr. Elly Yulawati., M.Si (.....)



LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : **Proses Komunikasi Internal Di PT. Pentawira Cipta
Indonesia Dalam Meningkatkan Mutu Produk**

Nama : Rina Siti Wahyuni

NIM : 44216110204

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 9 Juli 2021

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi

(Dr. Elly Yuliawati., M.Si)

(Suryaning Hayati., SE, MM, M Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati., M.Si)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Rina Siti Wahyuni
44216110204

Proses Komunikasi Internal Di PT. Pentawira Cipta Indonesia Dalam Meningkatkan Mutu Produk
Bibliografi: 5 Bab 89 Halaman + Lampiran + 52 Buku + 1 Internet,

ABSTRAK

PT. Pentawira Cipta Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa konstruksi pameran. Pelaksanaan proses komunikasi terdapat masalah antara pada komunikasi pelaksanaan SOP, komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, ataupun komunikasi diagonal dalam meningkatkan mutu produk.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah bagaimana proses komunikasi internal di PT. Pentawira Cipta Indonesia dalam meningkatkan mutu produk. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku maupun sumber lainnya. Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, model data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi internal dalam meningkatkan mutu produk cukup aktif walaupun ada berbagai hambatan. Terjadinya suatu proses komunikasi didukung oleh beberapa unsur yakni; komunikator, pesan, media komunikasi, komunikan dan umpan balik (*feedback*). Proses komunikasi akan mencapai keberhasilan jika unsur-unsur tersebut dapat berjalan sesuai fungsinya.

Kata kunci : Proses Komunikasi, Komunikasi Internal, Standar Operasional Prosedur (SOP), Mutu Produk.



University of Mercu Buana
Faculty of Communication Sciences
Majoring of Public Relations Studies
Rina Siti Wahyuni
44216110204

Internal Communication Process In PT. Pentawira Cipta Indonesia In Improving Product Quality

Bibliography: 5 Chapter 89 Pages + Attachment + 52 Books + 1 Internet

ABSTRACT

PT. Pentawira Cipta Indonesia is a company engaged in exhibition construction services. The implementation of the communication process there are problems between the implementation of SOP communication, vertical communication, horizontal communication, or diagonal communication in improving the quality of products.

The focus of the research in this thesis is how the internal communication process in PT. Pentawira Cipta Indonesia in improving the quality of products. The research method used is descriptive qualitative, the data collection techniques used are primary data and secondary data. Primary data is collected through interviews and observations, while secondary data is obtained from books and other sources. Furthermore, the data analysis techniques used are data reduction, data modeling, and conclusion drawing.

Based on the research showed that the internal communication process in improving the quality of the product is quite active despite various obstacles. The occurrence of a communication process is supported by several elements, namely; communicators, messages, communication media, communion and feedback. The communication process will achieve success if the elements can run according to their function.

Keywords : Communication Process, Internal Communication, Standard Operating Procedures (SOP), Product Quality.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, Puji dan Syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul **“Proses Komunikasi Internal Di PT. Pentawira Cipta Indonesia Dalam Meningkatkan Mutu Produk”** dengan baik sebagai bagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) Universitas Mercubuana Jakarta. Tugas Akhir Skripsi ini saya persembahkan untuk Bapak, Ibu, Suami dan Anak tercinta untuk cinta dan dukungannya yang luar biasa. Terima kasih atas Doa yang selalu membuat semangat.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan penelitian ini :

1. Ibu. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dosen Pembimbing sekaligus Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan waktu dan tenaganya serta memberikan masukan juga arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Bpk. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Ibu. Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Mercu Buana yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Seluruh Dosen pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana khususnya bidang studi Public Relations.
5. Kedua orang tua saya, Bapak H. Parlan dan Ibu. Hj. Anih, terima kasih atas doa, dorongan semangat serta kasih sayang kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
6. Ibu dari Suami saya, Ibu. Maryati S.Pd, terima kasih atas doa, dorongan semangat serta kasih sayang kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.

7. Suami saya tercinta Galih Permana S.Kom, yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dengan sabar membantu selama proses pembuatan Tugas Akhir Skripsi ini.
8. Anak saya tercinta Khayri Shaquille Firdaus, yang telah menjadi semangat dan motivasi saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
9. Kakak-kakak saya tercinta Leni Wulansari S.Pd dan Teni Riswiati, yang selalu memberikan semangat dan motivasi selama proses pembuatan Tugas Akhir Skripsi ini.
10. Bapak Egi Kristian selaku Direktur Utama, Bapak Kemas Ismail selaku Manager Marketing, Bapak Andre Cahyadi selaku Supervisor Operasional, Bapak Alief Yudiawan selaku Project Coordinator dan Bapak Ari Un selaku Project Executive di PT. Pentawira Cipta Indonesia, yang dengan sangat sedia meluangkan waktunya untuk diwawancara, dengan sabar, dan sangat ramah untuk dapat membantu menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
11. Seluruh karyawan PT. Pentawira Cipta Indonesia
12. Keluarga tercinta dan teman-teman kelas reguler 2 FIKOM, program studi *Public Relations*.
13. Kartika Sari, sebagai sahabat yang luar biasa mendukung saya lahir dan batin sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
14. Dukungan dari sahabat-sahabat yang tidak pernah putus Andryani, Amelia Lourencia, Lilis Setiowati, anggota Infinity Creative, anggota Untitled Group dan semua pihak yang telah membantu terwujudnya Tugas Akhir Skripsi ini yang tidak cukup disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir Skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, untuk itu dengan segala kerendahan hati, peneliti sangat terbuka bagi kritik dan saran yang membangun. Semoga Tugas Akhir Skripsi ini dapat berguna bagi masyarakat pada umumnya dan peneliti pada khususnya.

Jakarta, 9 Juli 2021



Peneliti

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2. Fokus Penelitian | 5 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.4.1. Manfaat Akademis..... | 6 |
| 1.4.2. Manfaat Praktis | 6 |
| BAB II | 7 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu..... | 7 |
| 2.2. Kajian Teoritis | 11 |
| 2.2.1. Komunikasi..... | 11 |
| 2.2.2. Fungsi Komunikasi | 12 |
| 2.2.3. Tujuan Komunikasi..... | 13 |
| 2.2.4. Unsur-unsur Komunikasi..... | 15 |
| 2.2.5. Proses Komunikasi | 17 |
| 2.2.6. Hambatan Komunikasi | 18 |
| 2.2.7. Komunikasi Organisasi..... | 21 |
| 2.2.8. Fungsi Komunikasi Organisasi..... | 22 |
| 2.2.9. Komunikasi Internal | 24 |

| | |
|---|----|
| 2.2.10. Dimensi Komunikasi Internal..... | 25 |
| 2.2.11. Komunikasi Vertikal..... | 25 |
| 2.2.12. Komunikasi Horizontal..... | 28 |
| 2.2.13. Komunikasi Diagonal | 28 |
| 2.2.14. Public Relations | 29 |
| 2.2.15. Tugas dan Fungsi Public Relations..... | 30 |
| 2.2.16. Ruang Lingkup Public Relations | 30 |
| 2.2.17. Internal Public Relations..... | 31 |
| 2.2.18. Manajemen..... | 32 |
| 2.2.19. Fungsi-fungsi Manajemen | 33 |
| 2.2.20. Standar Operasional Prosedur (SOP)..... | 34 |
| 2.2.21. Tujuan dan Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) | 35 |
| 2.2.22. Penerapan SOP | 36 |
| 2.2.23. Pelaksanaan..... | 37 |
| 2.2.24. Institusi Bisnis Jasa | 37 |
| 2.2.25. Mutu Produk | 38 |
| BAB III | 42 |
| METODOLOGI PENELITIAN | 42 |
| 3.1. Paradigma Penelitian | 42 |
| 3.2. Metode Penelitian..... | 43 |
| 3.3. Subyek Penelitian..... | 45 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data | 49 |
| 3.5. Teknik Analisis Data | 52 |
| 3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data | 53 |
| BAB IV | 55 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 55 |
| 4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian..... | 55 |
| 4.1.1. Sejarah Perusahaan | 55 |
| 4.1.2. Nilai-Nilai Perusahaan..... | 56 |
| 4.1.3. VISI..... | 57 |
| 4.1.4. MISI..... | 57 |
| 4.1.5. Logo Perusahaan..... | 58 |

| | |
|---|-----|
| 4.1.6. Struktur Organisasi Perusahaan | 58 |
| 4.1.7. Departemen Marketing..... | 58 |
| 4.1.8. Departemen Operasional..... | 59 |
| 4.1.9 <i>Flowchart</i> | 59 |
| 4.2. Hasil Penelitian..... | 60 |
| 4.2.1. Proses Komunikasi Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur di PT. Pentawira Cipta Indonesia Dalam Meningkatkan Mutu Produk..... | 61 |
| 4.2.2. Komunikasi Ke Bawah (<i>Downward Communication</i>)..... | 63 |
| 4.2.3. Komunikasi Ke Atas (<i>Upward Communication</i>) | 66 |
| 4.2.4. Komunikasi Horizontal..... | 68 |
| 4.2.5. Komunikasi Diagonal | 70 |
| 4.3. Pembahasan | 71 |
| 4.3.1. Proses Komunikasi Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur di PT. Pentawira Cipta Indonesia Dalam Meningkatkan Mutu Produk | 72 |
| 4.3.2. Proses Komunikasi Internal di PT. Pentawira Cipta Indonesia Dalam Meningkatkan Mutu Produk | 77 |
| 4.3.3. Model Komunikasi Internal PT. Pentawira Cipta Indonesia dalam meningkatkan mutu produk | 92 |
| BAB V | 95 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | 95 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 95 |
| 5.2. Saran..... | 96 |
| 5.2.1. Saran Akademis | 96 |
| 5.2.2. Saran Praktis | 96 |
| DAFTAR PUSTAKA | 98 |
| LAMPIRAN | 102 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 - Penelitian Terdahulu..... | 10 |
|---------------------------------------|----|



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 – Data Keluhan Pelanggan Periode Maret 2019-2020 | 3 |
| Gambar 2.1 – Unsur-unsur Komunikasi | 15 |
| Gambar 4. 1 - Logo Perusahaan | 58 |
| Gambar 4. 2 - Struktur Organisasi Perusahaan | 58 |
| Gambar 4. 3 - Flowchart Dalam Menangani Proyek | 60 |
| Gambar 4. 4 - Form Briefing Proyek | 64 |
| Gambar 4. 5 - Dokumentasi Triwulan Meeting | 68 |
| Gambar 4. 6 - Model Komunikasi Internal PT. Pentawira Cipta Indonesia | 93 |

