

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI BERBASIS APLIKASI  
MEDIA SOSIAL**

Studi Kasus Penggunaan *WhatsApp* sebagai Media Komunikasi Internal  
PT Bright Honey Lady



**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

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

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Disusun Oleh : **Marta Adebora Silalahi**  
44216110061

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2019**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : POLA KOMUNIKASI ORGANISASI BERBASIS APLIKASI MEDIA  
SOSIAL STUDI KASUS PENGGUNAAN *WHATSAPP* SEBAGAI MEDIA  
KOMUNIKASI INTERNAL PT BRIGHT HONEY LADY

Nama : Marta Adebora Silalahi

NIM : 44216110061

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relation

Jakarta, 17 Agustus 2020

Mengetahui,

Pembimbing

UNIVERSITAS  
*M. Taufiq Hidayat*  
MERCU BUANA  
(M. Taufiq Hidayat, M. Ikom)



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Nama : Marta Adebora Silalahi  
NIM : 44216110061  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : *Public Relations*  
Judul : **POLA KOMUNIKASI ORGANISASI BERBASIS APLIKASI MEDIA  
SOSIAL STUDI KASUS PENGGUNAAN *WHATSAPP* SEBAGAI MEDIA  
KOMUNIKASI INTERNAL PT BRIGHT HONEY LADY**

Jakarta, 17 Agustus 2020

Ketua Sidang :

Nama : Dr. Irmulansati T



( )

Penguji Ahli :

Nama: Ida Anggraeni A, M.Si



( )

Dosen Pembimbing :

Nama : Mochamad Taufiq Hidayat, M.I.Kom



( )

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**



MERCU BUANA

Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR**

Judul : **POLA KOMUNIKASI ORGANISASI BERBASIS APLIKASI MEDIA SOSIAL STUDI KASUS PENGGUNAAN *WHATSAPP* SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI INTERNAL PT BRIGHT HONEY LADY**

Nama : Marta Adebora Silalahi

NIM : 44216110061

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

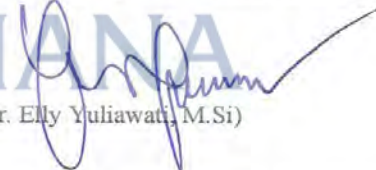
Jakarta, 17 Agustus 2020

Mengetahui,

Pembimbing

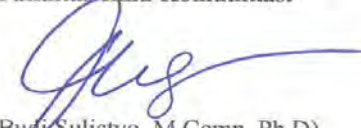
Ketua Bidang Studi Public Relation

  
(Mochamad Taufiq Hidayat, M. Ikom)

  
(Dr. Elly Yuliatari, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

  
(Ponce Budi Sulistyono, M.Comn, Ph.D)

  
(Dr. Farid Hanid, M.Si)



MERCU BUANA

Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Marta Adebora Silalahi

NIM : 44216110061

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relation

Judul Skripsi : **POLA KOMUNIKASI ORGANISASI BERBASIS APLIKASI MEDIA SOSIAL STUDI KASUS PENGGUNAAN WHATSAPP SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI INTERNAL PT BRIGHT HONEY LADY.**

Dengan 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 peneliti yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya 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, 17 Agustus 2020



(Marta Adebora Silalahi)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan memberkati sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “POLA KOMUNIKASI ORGANISASI BERBASIS APLIKASI MEDIA SOSIAL Studi Kasus Penggunaan *WhatsApp* Sebagai Media Komunikasi Internal PT Bright Honey Lady” disusun sebagai tugas akhir skripsi pada program Ilmu Studi Komunikasi. Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan petunjuk serta bantuan yang bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Bapak M. Taufiq Hidayat M.Ikom selaku dosen pembimbing saya yang sudah membimbing saya mengerjakan tugas akhir ini sehingga dapat selesai. God Bless you, Pak.
2. Mr. Ponco Budi Sulistyono, M.comn, Ph.D. selaku dekan dari Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Bpk. Dr. Farid Hamid, M. SI selaku Kaprodi Bidang Studi Ilmu Komunikasi.
4. Mrs.Dr. Elly Yuliani, M.Si Ketua Bidang Studi Public Relation.
5. Ibu. Suryaning Hayat, SE, MM selaku dosen dari mata kuliah Riset Komunikasi yang telah banyak memberikan masukan dan koreksi yang sangat membantu saya dalam menyusun proposal dan tugas akhir ini sebelum akhirnya saya mendapatkan dosen pembimbing.
6. Bpk Jefferson Silalahi dan Ibu. Lusiana Damanik yang selalu mendoakan pekerjaan dan pendidikan saya dan saudara-saudaraku.
7. Grup Tong Tji yang adalah teman teman saya dari semester satu *especially* kepada Fitri Apriani, Sherly Irene, Familia yang selalu ada di kala saya senang dan susah.

8. Calvin Sidharta yang membantu dan support saya dalam perkuliahan saya sangat senantiasa membantu .

Penulis menyadari tiada satupun karya manusia yang sempurna, sehingga kritik dan saran demi perbaikan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti .

Marta Adebora Silalahi







Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public  
Relation Marta Adebora Silalahi  
44216110061

POLA KOMUNIKASI ORGANISASI BERBASIS APLIKASI MEDIA SOSIAL  
Studi Kasus Penggunaan WhatsApp Sebagai Media Komunikasi Internal PT  
Bright Honey Lady Tahun 2020.

### **ABSTRAK**

Komunikasi internal dalam organisasi dianggap penting oleh kelompok atau organisasi yang mementingkan kesuksesan mencapai tujuan organisasi melalui koordinasi. Seiring perkembangan zaman komunikasi internal dalam organisasi tidak lagi selalu melalui rapat, meeting, atau pertemuan tatap muka yang tentunya menyita waktu dan tenaga. Keberadaan teknologi membuat komunikasi internal di organisasi semakin mudah berlangsung kapanpun, dari dan dimana pun. Salah satunya, menggunakan media komunikasi berbasis aplikasi yaitu aplikasi *WhatsApp*.

Fokus penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pola komunikasi yang terbentuk pada komunikasi organisasi yaitu komunikasi internal yang dilakukan melalui media komunikasi yaitu aplikasi *WhatsApp*, pesan yang seperti apa saja yang dapat dibahas dalam aktivitas komunikasi melalui media komunikasi aplikasi *WhatsApp* dan siapa saja dan kepada siapa pesan yang ada pada aplikasi chatting online *WhatsApp* dapat disampaikan.

Penelitian ini menggunakan teori komunikasi organisasi, media baru (new media) dan pola komunikasi. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini dilakukan dengan metode studi kasus. Subjek penelitian ini adalah PT Bright Honey Lady dengan informannya. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, kajian dokumen dan hal lain yang mendukung penelitian seperti foto dan pesan pesan lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi yang terbentuk dalam komunikasi organisasi yang dilakukan melalui media komunikasi aplikasi chatting online *WhatsApp* adalah pola komunikasi bintang. Komunikasi tidak terpusat pada satu pemimpin atau tidak ada pemimpin dalam komunikasi tersebut.

***Kata Kunci: komunikasi organisasi, new media, whatsapp, pola komunikasi***



## **ABSTRACT**

Internal communication within the organization is considered important by groups or organizations that are concerned with the success of achieving organizational goals through coordination. As the times of internal communication within the organization are no longer always through meetings or face-to-face meetings which certainly takes time and energy. The existence of technology makes it easier for internal communication in organizations to take place anytime and from and anywhere. One of them is using an application-based communication media, the *WhatsApp* online chat application.

The focus of this research is to find out how the communication patterns that are formed in organizational communication are carried out through communication media, namely *WhatsApp* online chat application, what kind of messages can be discussed in organizational communication activities through *WhatsApp* online chat communication media and who and who which is on the *WhatsApp* online chat application can be delivered.

This research uses organizational communication theory, new media and communication patterns. With a qualitative approach, this research was conducted with an case study method. The subject of this research is PT Bright Honey Lady with key informants and informants. Data collection is done through in- depth interviews, field observations. But it also utilizes documents in the form of chats contained in the *WhatsApp* group in which there are photos, videos and other messages.

The results showed that the communication patterns formed in organizational communication carried out through the *WhatsApp* online chat communication media communication were star communication patterns. Communication is not centered on one leader or there is no leader in the communication.

**Keywords:**organizational communication, new media, whatsapp, communication patterns

## DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Skripsi .....	ii
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi .....	iii
Lembar Pengesahan Perbaikan Tugas Akhir .....	iv
Lembar Pernyataan Mahasiswa .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Abstraksi .....	viii
Abstract .....	ix
Daftar Isi .....	x
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Kajian Pustaka .....	17
2.2.1. Komunikasi Organisasi dalam Perspektif <i>Public Relations</i> .....	17
2.2.2. Komunikasi Internal dalam Organisasi .....	18
2.2.3. Media Komunikasi Internal Organisasi .....	19
2.2.4. Pola Komunikasi Organisasi .....	20
2.2.5. Pemanfaatan Whatsapp untuk Komunikasi Internal .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	28
3.2 Metode Penelitian .....	29
3.3 Subyek Penelitian .....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.5 Teknik Analisis Data .....	33
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	35
4.1.1. Gambaran Umum PT Bright Honey Lady .....	35
4.1.2. Struktur Organisasi PT Bright Honey Lady .....	37
4.1.3. Visi dan Misi .....	43
4.1.4. Tim Internal Project Pluit 121 dan Mekanisme Pengelolaan Proyek Pluit 121 .....	43
4.2 Hasil Penelitian .....	48
4.2.1. Aktivitas Komunikasi dalam Proyek .....	48
4.2.2. Arus Pesan dalam Platform WhatsApp Group .....	72
4.2.3. Temuan Penting: Gambar Jadi Penguat Pesan .....	81
4.3 Pembahasan .....	93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	99.
5.1 Kesimpulan .....	99
5.2 Saran .....	100
DAFTAR PUSTAKA .....	101
LAMPIRAN.....	104



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Pengguna <i>Social Media</i> Januari 2019 .....	5
Gambar 2.	Pola Komunikasi dalam Organisasi .....	25
Gambar 3.	Struktur Organisasi PT Bright Honey Lady 2019.....	37
Gambar 4.	Struktur Proyek Pluit 121 .....	43
Gambar 5.	Terkait instruksi IB kepada DH untuk colokan dipindahkan dekat dengan switch. ....	82
Gambar 6.	Pengerjaan sanitair yang laporkan A dalam grup <i>WhatsApp</i> Internal Project 121 .....	82
Gambar 7.	Progress pengerjaan groundtank yang di laporkan oleh DH dalam grup <i>WhatsApp</i> Internal Project 121 .....	83
Gambar 8.	Progress pengerjaan ruang genset It 1 yang dilaporkan A dalam grup <i>WhatsApp</i> Internal Project 121 .....	83
Gambar 9.	Progress pengerjaan epoxy yang dilaporkan DH dalam grup <i>WhatsApp</i> Internal Project 121 .....	84
Gambar 10.	Terkait pertanyaan ZF kepada DH dalam grup <i>WhatsApp</i> Internal Project 121 .....	84
Gambar 11.	MOM pada pertemuan di hari Senin, 19 Desember 2019... ..	86
Gambar 12.	Meeting mingguan oleh Tim Internal dan Eksternal 16 Maret 2020. ...	86
Gambar 13.	Arus Komunikasi grup <i>WhatsApp</i> Internal Project 121... ..	95
Gambar 14.	Pola komunikasi pada pertemuan ( <i>meeting</i> ) internal mingguan .....	98

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 2.	Informan Penelitian.....	30
Tabel 3.	Kriteria Informan.....	31
Tabel 4.	Personel Proyek Pluit 121.....	47
Tabel 5.	Temuan Aktivitas Pelaku Komunikasi .....	71
Tabel 6.	Arus Pesan dalam Komunikasi .....	74



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Panduan Wawancara.....	105
Lampiran 2	Transkrip Wawancara.....	115
Lampiran 3	Foto Dokumentasi Wawancara.....	145
Lampiran 4	Pedoman Observasi.....	147
Lampiran 5	Foto Dokumentasi Observasi.....	148
Lampiran 6	CV.....	151

