



**IKLIM KOMUNIKASI PEGAWAI BANK MANDIRI
MICRO BANKING REGIONAL 4 JAKARTA 2
DALAM MENGELOLA BUDAYA KERJA PERUSAHAAN**

SKRIPSI

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Disusun Oleh :
**KARTIKA YULIA DEWI
44215320021**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
BEKASI
2017**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : IKLIM KOMUNIKASI PEGAWAI BANK MANDIRI
MICRO BANKING REGIONAL 4 JAKARTA 2
DALAM MENGELOLA BUDAYA KERJA
PERUSAHAAN

Nama : Kartika Yulia Dewi

Nim : 44215320021


Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Bekasi, 5 Agustus 2017

Mengetahui,
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


(Dicky Andika, S.sos, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : IKLIM KOMUNIKASI PEGAWAI BANK MANDIRI
MICRO BANKING REGIONAL 4 JAKARTA 2
DALAM MENGELOLA BUDAYA KERJA
PERUSAHAAN

Nama : Kartika Yulia Dewi

Nim : 44215320021

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Bekasi, 14 Agustus 2017

Ketua Sidang
Dr. A Rahman, M.Si., MM

Penguji Ahli
Dr Afdal Makkuraga Putra, M.Si.

Pembimbing I
Dicky Andika, S.sos, M.Si


(.....)


(.....)


(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **IKLIM KOMUNIKASI PEGAWAI BANK MANDIRI
MICRO BANKING REGIONAL 4 JAKARTA 2
DALAM MENGELOLA BUDAYA KERJA
PERUSAHAAN**

Nama : Kartika Yulia Dewi

Nim : 44215320021

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Bekasi, 14 Agustus 2017

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Dicky Andika, S.Sos, M.Si)



(Dr. Elly Yulfiawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)




(Ponco Budi Sulisty, Ph. D)

 MERCU BUANA	LEMBAR HASIL PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
--	---	----------

No. Dokumen	15.04.08.01	Distribusi	All
Tgl. Efektif	1 MEI 2014		

Nama Mahasiswa : Kartika Yulia Dewi
 NIM : 44216320021
 Bidang Studi : Public Relations (Reguler 2)
 Tahun Akademik : 2016/2017

NO	NAMA PENGUJI	USULAN PERBAIKAN	HASIL PERBAIKAN	BAB/ HALAMAN	TTD PERSETUJUAN PERBAIKAN
1	Bapak Dicky Andika, M. Si	Rapikan daftar pustaka	Sudah diperbaiki	Daftar Pustaka	
2	Bapak Dr. A Rahman, M. Si., MM	Perbaiki pada kata pengantar	Sudah Diperbaiki	Kata pengantar	
3	Bapak Dr. Afdal Makkuraga Putra, M. Si	Perbaiki susunan nama	Sudah diperbaiki	Daftar Pustaka	

Diperiksa & disetujui
 Sekprodi Ilmu Komunikasi

 Dicky Andika, M. Si
 Tanggal : 14 Agustus 2017

MERCU BUANA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini :

Judul : Iklim Komunikasi Pegawai Bank Mandiri Micro Banking Regional 4 Jakarta 2 Dalam Mengelola Budaya Kerja Perusahaan

Nama : Kartika Yulia Dewi

NIM : 44215320021

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Merupakan hasil wawancara, penelitian lapangan, dalam karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditepkan dengan surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data ,dan hasil pengelolahannya yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 14 Agustus 2017



Kartika Yulia Dewi

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan ke khadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis akhir ini. Tak lupa shalawat dan salam kepada junjungan kita *Rasulullah*, Nabi Muhammad SAW serta para sahabat dan seluruh pengikutnya semoga rahmat dan hidayah selalu dilimpahkan padanya.

Dalam melaksanakan pembuatan karya tulis akhir ini tidak sedikit kesulitan serta hambatan baik teknis maupun non teknis yang dihadapi. Namun atas izin Allah SWT, juga berkat doa, usaha, semangat, bimbingan serta dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak terutama orang tua serta keluarga besar, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Karya Skripsi yang berjudul :

“Iklim Komunikasi Karyawan Bank Mandiri Micro Banking Regional 4 Jakarta 2 Thamrin Dalam Mengelola Budaya Kerja Perusahaan”

Adapun ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dicky Andika, S.Sos, M.Si. selaku dosen pembimbing teknis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan berupa koreksi dan masukan dalam penulisan Skripsi ini.

2. Bapak Dr. A Rahman, M.Si., MM. selaku ketua sidang Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan masukan dan koreksi dalam penulisan skripsi ini
3. Bapak Dr Afdal Makkuraga Putra, M.Si. selaku penguji ahli Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Para dosen dan staff Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Kranggan
5. Bapak Suhedi, selaku Micro Banking Head yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Bank Mandiri Micro Banking Reginal 4 Jakarta 2 Thamrin.
6. Helga Sukmawati, selaku Tim PMO (Performance and Monitoring Officer) sekaligus sekretaris MBH yang membantu dan membimbing penelitian di Bank Mandiri Micro Banking Reginal 4 Jakarta 2 Thamrin.
7. Seluruh *Staff PMO* yang telah membantu dan membimbing penulis dalam melaksanakan penelitian skripsi di Bank Mandiri Micro Banking Reginal 4 Jakarta 2 Thamrin serta memperoleh data untuk melengkapi karya tulis ini.
8. Seluruh rekan–rekan kerja di Bank Mandiri MBC Cluster Bekasi Juanda 3, Bu Ani, Bu Aas, Bu Ipus, Kaka Irma, Kaka Oji, Kaka Ibnu dan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang Selalu telah menyemangati dan memberikan masukan kepada penulis dalam penyusunan karya tulis ini
9. Seluruh rekan–rekan PR Unyu, Putri, Cita, Ari, Tasya, Anin yang telah membantu memberikan saran serta menyemangati penulis dalam penyusunan karya tulis ini.

10. Seluruh rekan–rekan di grup WA Skripsi, Ka Leni, Ka Claudia, Talent, Devi, Ka Mei, Ka Erika, Rahmi, Fajar, Surya dan Ka Faris yang telah saling mendukung dan menyemangati sesama dalam penyusunan karya tulis ini
11. Sahabat-sahabat penulis semasa SMA yaitu Dyah, Divia, Fauziah, dan lainnya yang selalu memberikan semangat dan selalu mendoakan agar sukses walaupun kita semua saling berjauhan tempat.
12. Seluruh rekan–rekan mahasiswa Public Relations Kranggan, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penulisan dan penyusunan karya tulis ini.

Penulis sepenuhnya menyadari kekurangan yang terdapat dalam Karya Tulis ini, baik dari isi maupun penggunaan kata-kata dan kalimat dan penulis berharap mendapatkan kritik serta saran yang membangun untuk melakukan sesuatu yang lebih baik di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap agar Karya Tulis Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak–pihak yang memerlukannya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Bekasi, 5 Agustus 2017

Kartika Yulia Dewi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR HASIL PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	9
1.3 Identifikasi Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Secara Teoritis.....	10
1.5.2 Manfaat Secara Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Konsep Komunikasi.....	11
2.1.1 Definisi Komunikasi.....	11
2.1.2 Fungsi Komunikasi.....	12
2.1.3 Ruang Lingkup Komunikasi.....	13
2.1.4 Sifat Komunikasi.....	14
2.1.5 Komunikasi Organisasi.....	14
2.1.5.1 Definisi Komunikasi Organisasi.....	14
2.1.5.2 Tujuan Komunikasi Organisasi.....	16
2.1.5.3 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	16
2.1.5.4 Metode Komunikasi Organisasi.....	18
2.2 Konsep Iklim.....	19

2.2.1 Definisi Iklim Komunikasi Organisasi	19
2.2.2 Dimensi Iklim Komunikasi Organisasi.....	21
2.2.3 Sifat Iklim Organisasi.....	21
2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Iklim Organisasi.....	22
2.2.5 Pendekatan Iklim Organisasi.....	24
2.2.6 Proses Terbentuknya Iklim Komunikasi Organisasi.....	26
2.3 Konsep Budaya.....	27
2.3.1 Pengertian Budaya.....	27
2.3.2 Pengertian Budaya Perusahaan.....	28
2.3.3 Fungsi Budaya Perusahaan.....	29
2.3.4 Karakteristik budaya organisasi.....	30
2.3.5 Pembentukan Budaya Perusahaan.....	31
2.3.6 Pengaruh Budaya terhadap Perusahaan.....	32
2.3.7 Budaya kerja.....	33
2.5.8 Dampak Pembentukan Budaya Kerja.....	35
2.4 Hubungan Antara Budaya Organisasi dengan Iklim Organisasi.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Paradigma Penelitian.....	41
3.2 Metode Penelitian.....	43
3.3 Subjek Penelitian	43
3.4 Tipe Penelitian.....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5.1 Observasi.....	44
3.5.2 Wawancara.....	45
3.5.3 Studi Dokumen.....	45
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	46
3.8 Lokasi Penelitian.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
4.1.1 Sejarah Bank Mandiri.....	48
4.1.2 Mandiri Mitra Usaha.....	51
4.1.3 Logo Bank Mandiri.....	52
4.1.3.1 Logo Bank Mandiri Mitra Usaha.....	52
4.1.4 Visi & Misi Bank Mandiri.....	53
4.1.5 Budaya Bank Mandiri (TIPCE).....	54
4.2 Struktur Organisasi Bank Mandiri Mitra Usaha.....	55
4.3 Hasil Penelitian.....	56
4.4 Pembahasan.....	70
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	96



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Timbal Balik Antara Budaya Organisasi dan Iklim Organisasi.....	37
Gambar 2.2 Budaya Organisasi dan Iklim Organisasi.....	37
Gambar 2.3 Hubungan Antara Budaya Organisasi, Iklim Organisasi dan Kontribusi Hasil Organisasi.....	38
Gambar 2.4 Pengaruh Iklim Komunikasi Yang Memuaskan.....	40
Gambar 4.1 Wawancara dengan salah satu kandidat P3K.....	60
Gambar 4.2 Briefing Dengan Pimpinan Cluster Dalam Menentukan Target, Reward dan Punishment.....	63
Gambar 4.3 Capture Whatsapp MBH di Grup Untuk Meminta Masukan Atau Usul Terkait Booking KUR.....	64
Gambar 4.4 MBH Sedang Memberikan Arahan Tim PMO untuk Mengerjakan Tugas/Laporan Terbaru Di Ruang Rapat.....	66
Gambar 4.5 Capture Whatsapp Disaat MBH Memberikan Perintah Untuk Mengerjakan Tugas/Laporan.....	67
Gambar 4.6 After breafing sore All team.....	68
Gambar 4.7 Makan-makan bersama Cluster Thamsir.....	69
Gambar 4.8 Sosialisasi Sistem Robotik IDI BI Dalam Mendukung.....	71
Gambar 4.9 Capture Hasil Program Yang Dibuat Oleh MBH.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	81
Lampiran 2 Hasil Transkrip Wawancara.....	83
Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian.....	89
Lampiran 4 Surat Pernyataan Pelaksanaan Penelitian.....	90
Lampiran 5 Lembar Bimbingan Skripsi.....	91
Lampiran 6 Dokumentasi Praktek Kerja Lapangan.....	93

