



Communication Faculty
Mercu Buana University

Name : Johnson Christian Benson Kaawoan
Student ID : 44212120131
Faculty : Ilmu Komunikasi
Study Program : *Public Relations*
Title : **Identification of The Organizational Communication Between Superiors and Subordinates on Digital Banking Division at CIMB Niaga Digital Lounge Indonesia Stock Exchange**
Biography : **Chapter V + Home 102 + Reference 32 + Appendix 22 + 1 Biography Author**

ABSTRACT

Communication is very important in an organization. Communication could support the performance of the employees in a company so that it can generate good teamwork. Digital Banking division at CIMB Niaga Digital Lounge Indonesia Stock Exchange is a department that directly address customer issues. The purpose of this study was to identify the organizational communication between superiors and subordinates on Digital Banking division at CIMB Niaga Digital Lounge Indonesia Stock Exchange.

Organizational communication theory used was Stewart L. Tubbs and Sylvia Moss and R Wayne Pace and Don F Faules. Vertical communication theory used is contained in the book Joseph A. DeVito.

This study used a qualitative approach and descriptive with constructivist paradigm. The method used was a case study with in-depth interviews to the informant and observations on the place of study.

The results of this study discusses the existing workflow in the CIMB Niaga Digital Banking division and how the process of delivering a message, the message content, the media used to communicate, and the barriers that occur from tops to bottoms and bottoms to tops. Thus, the researchers were able to obtain an overview of the communication patterns that occurred in the Digital Banking division.

This study concludes that the communication that occurs from tops to bottoms and bottoms to tops generally went smoothly, but also to barriers. Communication happens from superiors to subordinates have a bottleneck for Digital Banking Manager's shift schedules. While communication from subordinates to superiors have the barriers of perception Digital Banking Manager the mood and nature of the supervisor that can affect communications and work processes.

Key Words : Organizational Communication, Vertical Communication, Public Relations.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Johnson Christian Benson Kaawoan
44212120131

Identifikasi Komunikas Organisasi Antara Atasan dan Bawahan pada Divisi *Digital Banking* di CIMB Niaga *Digital Lounge* Bursa Efek Indonesia
Jumlah halaman : V BAB + 102 Halaman + 22 Lampiran
Bibliografi : 32 Acuan, Tahun 2001 – 2011

ABSTRAK

Komunikasi sangat penting dalam suatu organisasi. Komunikasi dapat mendukung kinerja karyawan di sebuah perusahaan sehingga dapat menghasilkan kerja sama tim yang baik. divisi digital Perbankan di Bursa Efek CIMB Niaga Digital Lounge Indonesia adalah departemen yang secara langsung menangani masalah nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan pada divisi Digital Banking di CIMB Niaga Digital Lounge Bursa Efek Indonesia.

Teori komunikasi organisasi yang digunakan adalah Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss dan R Wayne Pace dan Don F Faules. teori komunikasi vertikal digunakan terkandung dalam buku Joseph A. DeVito.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan deskriptif dengan paradigma konstruktivis. Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan wawancara mendalam kepada informan dan pengamatan di tempat penelitian.

Hasil penelitian ini membahas alur kerja yang ada di divisi Digital Banking di CIMB Niaga dan bagaimana proses penyampaian pesan, isi pesan, media yang digunakan untuk berkomunikasi, dan hambatan yang terjadi dari puncak ke dasar dan dasar untuk puncak. Dengan demikian, para peneliti mampu untuk mendapatkan gambaran dari pola komunikasi yang terjadi di divisi Digital Banking.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi yang terjadi dari atasan ke bawahan dan dari bawahan ke atasan umumnya berjalan lancar, tetapi juga untuk

hambatan. Komunikasi yang terjadi dari atasan kepada bawahan memiliki hambatan karena jadwal shift pada Digital Banking Manager. Sementara komunikasi dari bawahan kepada atasan memiliki hambatan persepsi. Suasana hati Digital Banking Manager dan sifat supervisor yang dapat mempengaruhi komunikasi dan proses kerja.

