



**IDENTIFIKASI KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA ATASAN DAN
BAWAHAN PADA DIVISI DIGITAL BANKING DI CIMB NIAGA
DIGITAL LOUNGE BURSA EFEK INDONESIA**

PROPOSAL SKRIPSI

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun oleh :

JOHNSON CHRISTIAN BENSON KAAWOAN

44212120131

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2017



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **IDENTIFIKASI KOMUNIKASI ORGANISASI
ANTARA ATASAN DAN BAWAHAN PADA DIVISI
DIGITAL BANKING DI CIMB NIAGA
DIGITAL LOUNGE BURSA EFEK INDONESIA**

Nama : Johnson Christian Benson Kaawoan
NIM : 44212120131
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 31 Desember 2016

Mengetahui,
Pembimbing

(Dr. Isparwati Asri, M.Si.)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **IDENTIFIKASI KOMUNIKASI ORGANISASI
ANTARA ATASAN DAN BAWAHAN PADA DIVISI
DIGITAL BANKING DI CIMB NIAGA
DIGITAL LOUNGE BURSA EFEK INDONESIA**

Nama : Johnson Christian Benson Kaawoan

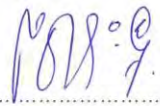
NIM : 44212120131

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 31 Desember 2016

Ketua Sidang,
Novi Erlita, MA.


(.....)

Penguji Ahli,
Suryaning Hayati, MM.


(.....)

Pembimbing I
Dr. Isparwati Asri, M.Si.


(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **IDENTIFIKASI KOMUNIKASI ORGANISASI
ANTARA ATASAN DAN BAWAHAN PADA DIVISI
DIGITAL BANKING DI CIMB NIAGA
DIGITAL LOUNGE BURSA EFEK INDONESIA**

Nama : Johnson Christian Benson Kaawoan
NIM : 44212120131
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 31 Desember 2016

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

(Dr. Isparwati Asri, M.Si.)

Ketua Bidang Studi Public Relations


(Dr. Elly Yuliawati, M.Si.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Ponco Budi Sulisty, Ph.D.)

	SURAT PERNYATAAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
---	--	---

No. Dokumen	040.751.415.00	Distribusi	All
Tgl. Efektif	21 Agustus 2013		

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Johnson Christian Benson Kaawoan

NIM : 44212120131

Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

Identifikasi Komunikasi Organisasi antara Atasan dan Bawahan pada Divisi Digital Banking di CIMB Niaga Digital Lounge Bursa Efek Indonesia

Adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu pernyataan 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 informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

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

Jakarta, 31 Desember 2016

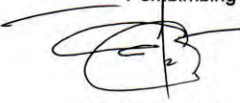


000
Rp. 1000
ELEMEN BERURUPAH

(Johnson Christian Benson Kaawoan)

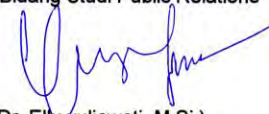
Mengetahui,

Pembimbing



(Dr. Ispawati Asri, M.Si.)

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Dr. Ely Yuliani, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berupa kesehatan, kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Skripsi ini.

Proposal Penelitian ini berjudul **Identifikasi Komunikasi Organisasi Antara Atasan dan Bawahan Pada Divisi Digital Banking di CIMB Niaga Digital Lounge Bursa Efek Indonesia**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan oleh Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi bidang studi Public Relations program S1 di Universitas Mercu Buana.

Dalam proses pembuatan Skripsi tak lupa saya menghaturkan sujud kepada orang tua saya yang telah banyak memberikan dorongan semangat dari awal hingga selesainya Skripsi ini. Tak lupa juga saya mengucapkan terima kasih pada teman-teman di kampus yang telah memberikan dorongan moril dan material serta informasi.

Ucapan terimah kasih ini juga saya ucapkan kepada :

1. Dr. Isparwati Asri, M.Si, dosen pembimbing skripsi yang mengarahkan pembuatan skripsi ini sehingga dapat tersusun dengan baik.
2. Marwan Mahmudi, M.Si, selaku dosen mata kuliah Riset yang telah memberikan pengarahan dalam pembuatan skripsi ini dengan baik,

3. JM Paul FX Kaawoan dan Euis Tati Komariah, kedua orang tua peneliti yang selalu mendukung dan memberikan nasihat baik kepada peneliti.
 4. Seluruh mahasiswa jurusan Public Relations Universitas Mercu Buana angkatan ke-22 yang selalu membantu peneliti dalam suka dan duka menjalani perkuliahan.
 5. Seluruh dosen, dan sekretariat program Strata Satu Universitas Mercu Buana.
- Terima kasih untuk ilmu yang kalian berikan.

Peneliti berharap penyusunan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi orang yang membacanya. Mohon maaf apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini. Terima kasih atas segala perhatian yang diberikan.

Jakarta, 29 Desember 2016



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Johnson Christian Benson Kaawoan

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Komunikasi Organisasi	13
2.1.1. Komunikasi.....	13
2.1.2. Tujuan Komunikasi	14
2.1.3. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi	14
2.1.4. Iklim Komunikasi Organisasi	16
2.1.5. Budaya Organisasi	17
2.2. Pola Komunikasi Organisasi	19
2.2.1. Definisi Pola Komunikasi.....	19
2.2.2. Dimensi Komunikasi Organisasi	19
2.2.3. Gaya Komunikasi dalam Komunikasi Organisasi.....	22
2.2.4. Model Komunikasi Organisasi	24
2.2.5. Arah Aliran Komunikasi.....	25
2.2.6. Komunikasi Vertikal.....	27

2.3. <i>Public Relations</i>	29
2.3.1. Definisi <i>Public Relations</i>	29
2.3.2. Tujuan <i>Public Relations</i>	31
2.3.3. Bagian-Bagian dari Fungsi <i>Public Relations</i>	31
2.3.4. Peran <i>Public Relations</i>	35
2.3.5. <i>Public Relations</i> Internal	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1. Paradigma	38
3.2. Metode Penelitian	39
3.3. Subyek Penelitian	41
3.4. Teknik Pengumpulan Data	42
3.4.1. Data Primer.....	42
3.4.2. Data Sekunder	43
3.5. Teknik Analisis Data	44
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahaan Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.1.1. Profil Perusahaan.....	47
4.1.2. Sejarah Bank CIMB Niaga	48
4.1.3. Visi, Misi dan Nilai Dasar CIMB Niaga	59
4.1.4 Logo CIMB Niaga	61
4.1.5 Struktur Organisasi CIMB Niaga.....	62
4.1.6. CIMB Niaga Digital Lounge.....	63
4.1.7. Foto CIMB Niaga Digital Lounge.....	64
4.1.8. Struktur Organisasi Divisi Digital Banking.....	64
4.1.9. Digital Banking Manager	65
4.2. Hasil Penelitian.....	68

4.2.1. Identifikasi Alur Kerja Divisi Digital Banking	68
4.2.2. Komunikasi Atasan Pada Bawahan	72
4.2.2.1. Proses Penyampaian Pesan dari Atasan kepada Bawahan	72
4.2.2.2. Isi Pesan Komunikasi	76
4.2.3. Komunikasi Bawahan Pada Atasan	78
4.2.3.1. Proses Penyampaian Pesan dari Bawahan kepada Atasan	78
4.2.3.2. Isi Pesan Komunikasi	80
4.2.4. Media Penyampaian Pesan	82
4.2.5. Hambatan Komunikasi	85
4.2.6. Komunikasi Informal	87
4.3. Pembahasan	90
4.3.1. Komunikasi Formal	94
4.3.2. Komunikasi Informal	98
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	100
5.1. Simpulan	100
5.2. Saran	102
5.2.1. Saran Akademis.....	102
5.2.1. Saran Praktis	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN