



**MODEL KOMUNIKASI ATASAN DALAM MENINGKATKAN
PERFORMA KERJA INDIVIDU
(Studi Kasus pada PT Global Auto Seraya Jakarta Utara)**

LAPORAN SKRIPSI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
ANISA RAMADINI
44219110061

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anisa Ramadini

NIM : 44219110061

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 5 Februari 2024



1000
REPUBLIK INDONESIA
METERAI
TEMPEL
23D54ALX068462096
(Anisa Ramadini)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Anisa Ramadini

NIM : 44219110061

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Model Komunikasi Atasan Dalam Meningkatkan Performa Kerja Individu (Studi Kasus PT. Global Auto Seraya)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana S1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing I : Dr. Henni Gusfa. M.Si

NIDN : 0425087301

Ketua Penguji : Engga Probi Endri, MA

NIDN : 0317089402

Penguji Ahli : Muthia Rahayu, M.lkom

NIDN : 0322029302



Jakarta, 29 Februari 2024

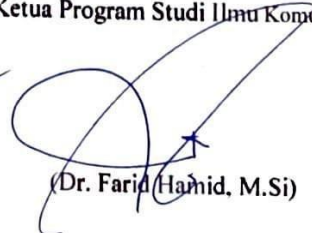
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Ramadini
NIM : 44219110061
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Model Komunikasi Atasan Dalam Meningkatkan Performa Kerja Individu (Studi Kasus PT. Global Auto Seraya)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 Februari 2024

Yang menyatakan,



(Anisa Ramadini)

ABSTRAK

Nama : Anisa Ramadini
NIM : 44219110061
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Model Komunikasi Atasan Dalam Meningkatkan Performa Kerja Individu (Studi Kasus PT.Global Auto Seraya)
Pembimbing : Dr. Henni Gusfa.M.Si

Penelitian ini membahas tentang model komunikasi atasan pada perusahaan PT. Global Auto Seraya dengan menggunakan teori pengorganisasian yang bertujuan untuk memahami model komunikasi atasan dalam meningkatkan performa kerja individu terkait penyampaian informasi yang disampaikan didalam PT Global Auto Seraya.

Melalui teori pengorganisasian dari Karl Weick, peneliti ingin mengetahui hasil dari komunikasi organisasi atasan kepada bawahan yang diterapkan oleh internal PT. Global Auto Seraya dalam proses berorganisasi. Teori ini menggunakan komunikasi sebagai sebuah dasar bagi pengorganisasian atasan kepada bawahan dengan model penyampaian komunikasi atasan dalam pelaksanaan tugas bawahan.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dalam penelitian ini peneliti menggunakan metodologi penelitian studi kasus PT. Global Auto Seraya. Untuk keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa didalam perusahaan PT. Global Auto Seraya terjadi proses berorganisasi melalui pemrosesan informasi dari atasan kepada bawahan melalui media whatsapp group dan pribadi dari atasan kepada bawahan, hal ini dikarenakan atasan PT. Global Auto Seraya tidak selalu hadir di kantor dan sebagian individu karyawan lebih sering berkomunikasi dengan atasan lewat media sosial seperti whatsapp. Adapun proses pemahaman arahan dari atasan, karyawan perlu untuk melakukan tindak lanjut kepada atasan agar arahan yang diberikan bisa dipahami dan pekerjaan bisa terlaksanakan dengan baik. Hal tersebut menjadi indikasi penurunan performa kerja individu PT. Global Auto Seraya.

Kata kunci : Komunikasi, Organisasi, Komunikasi Atasan, Arahan kerja, Performa Karyawan.

ABSTRACT

Name : Anisa Ramadini
NIM : 44219110061
Study Program : Faculty of Communications
Title Report : Leadership Communication Model in Improving Individual Work Performance (Case Study of PT. Global Auto Seraya)
Pembimbing : Dr. Henni Gusfa.M.Si

This research discusses the superior communication model at the company PT. Global Auto Seraya uses organizing theory which aims to understand superior communication models in improving individual work performance related to the delivery of information conveyed within PT Global Auto Seraya.

Through Karl Weick's organizing theory, researchers want to know the results of organizational communication from superiors to subordinates implemented internally at PT. Global Auto Seraya is in the process of organizing. This theory uses communication as a basis for organizing superiors to subordinates with a model for delivering superior communication in carrying out subordinate tasks.

The research approach used is qualitative, in this research the researcher used a PT case study research methodology. Global Auto Seraya. For the validity of the data, researchers used triangulation techniques.

The results of this research show that within the company PT. Global Auto As the organizational process occurs through processing information from superiors to subordinates via whatsapp group media and personally from superiors to subordinates, this is because the superiors of PT. Global Auto Seraya is not always present in the office and some individual employees communicate more often with superiors via social media such as whatsapp. As for the process of understanding directions from superiors, employees need to follow up with superiors so that the directions given can be understood and the work can be carried out well. This is an indication of a decline in PT individual work performance. Global Auto Seraya.

Keywords : Communication, Organization, Supervisor Communication, Work Directions, Employee Performance.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Model Komunikasi Atasan Dalam Meningkatkan Performa Kerja Individu (Studi PT. GLOBAL AUTO SERAYA)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana. Selain itu, juga sebagai pengalaman penulis guna mempelajari lebih dalam mengenai dunia Public Relations yang telah dipelajari selama perkuliahan dan dunia kerja.

Dalam skripsi ini peneliti menjumpai banyak hambatan atau pun halangan baik dalam mencari data ataupun dalam penyelesaiannya. Di samping itu, juga banyak mendapat saran, bimbingan, dan pengarahan baik yang bersifat moril maupun materil serta dorongan dan semangat dari berbagai pihak yang sangat bermanfaat. Ucapan terima kasih dengan tulus peneliti persembahkan kepada:

1. Ibu Dr. Henni Gusfa.M.Si, selaku dosen pembimbing yang selalu sabar memberikan arahan, bimbingan serta semangat kepada penulis.
2. Bapak Engga Probi Endri, MA selaku Ketua Sidang yang sudah memberikan ilmu dan masukan serta arahan perbaikan kepada penulis.
3. Ibu Mutia Rahyu, M.Ikom selaku Penguji Ahli yang sudah memberikan ilmu masukan dan juga arahan untuk perbaikan kepada penulis.
4. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta
5. Bapak Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana serta sebagai dosen pengampu mata kuliah Riset Komunikasi
6. Ibu Dr. Elly Yulawati, M.Si selaku Kepala Biro Sekretariat Universitas dan Dosen Pembimbing Akademik.
7. Kedua orang tua, papa Amril (Alm) dan mama Sufinar atas doa dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis selama penulis menempuh perkuliahan.

8. Anyudi Saputra selaku kakak kandung yang sudah membantu saya dengan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Ferdiega Andru selaku pasangan saya yang telah membantu dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah membantu di dalam penyusunan proposal skripsi ini. Terima kasih atas dukungan yang diberikan selama ini.

Selain itu penulis juga menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diperlukan untuk memperbaiki kekurangan yang ada. Terima kasih.



Jakarta, 5 Februari 2024

Anisa Ramadini

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.4.3 Manfaat Sosial.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritis	14
2.2.1. Teori Komunikasi Karl Weick dalam Pengorganisasian	14
2.2.2 Komunikasi Organisasi.....	16
2.2.3 Struktur Dan Arus Komunikasi	19
2.2.4 Pengertian Pimpinan.....	23
2.2.5 Arahan Kerja.....	26
2.2.6 Feedback Atasan	27
2.2.7 Pengertian Kinerja.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Paradigma Penelitian	32
3.2 Metode penelitian	33
3.3 Subyek Penelitian	35
3.4 Teknik pengumpulan data.....	37
3.5 Teknik Analisa Data	40

3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambar Umum Objek Penelitian	44
4.1.1 Profile dan Sejarah Perusahaan	44
4.1.2 Visi & Misi Perusahaan	46
4.1.3 Struktur organisasi	47
4.2 Hasil penelitian	47
4.2.1 Modelisasi Pengorganisasian Atasan ke bawahan	48
4.2.2 Modelisasi Arahan dari Atasan ke Bawahan	50
4.2.3 Model Pengambilan Keputusan.....	51
4.2.4 Modelisasi Evaluasi Kerja dari Atasan ke Bawahan.....	52
4.3 Pembahasan.....	53
4.3.1 Model Pengorganisasian Atasan ke Bawahan	53
4.3.2 Arahan Kerja.....	54
4.3.3 Proses Pengambilan Keputusan Atasan	56
4.3.4 Evaluasi Kerja Karyawan	58
4.3.5 Pendekatan Kolaboratif Membangun Performa Kerja	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran.....	62
5.2.1 Saran Akademis.....	62
5.2.2 Saran Praktis.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo PT. GAS.....	44
Gambar 4. 2 Logo Brembrem	45
Gambar 4. 3 Blog & Video Brembrem.....	46
Gambar 4. 4 Struktur organisasi.....	47



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Omset penjualan PT. GAS tahun 2022.....	6
Tabel 1. 2 Omset penjualan PT. GAS tahun 2023.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Nama narasumber	36



UNIVERSITAS
MERCU BUANA