



**IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI INTERNAL DI PT BANK
MANDIRI (PERSERO) TBK KANTOR CABANG JAKARTA
SALEMBA RAYA**

SKRIPSI

**ARDLA SEPTIYANI RAHMAN
44220110079**

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

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ardla Septiyani Rahman

NIM : 44220110079

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Iklim Komunikasi Organisasi Di PT Bank Mandiri Persero,
Tbk Cabang Jakarta Salemba Raya.

Menyatakan bahwa Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi 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 Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Agustus 2024



Ardla Septiyani Rahman

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ardla Septiyani Rahman

NIM : 44220110079

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Iklim Komunikasi Organisasi Internal Di PT Bank Mandiri (Persero), Tbk Kantor Cabang Jakarta Salemba Raya.

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

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dr. Nurhayani Saragih, M.Si
NIDN : 0310016901

Ketua Penguji : Dr. Feni Fasta, M.Si
NIDN : 0306047601

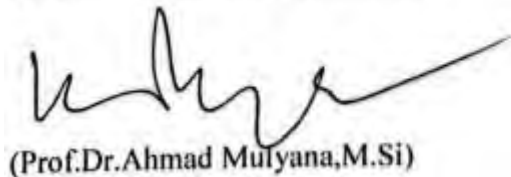
Penguji Ahli : Kurniawan Prasetyo, M.Ikom
NIDN : 0316129201



Jakarta, 20 Agustus 2024

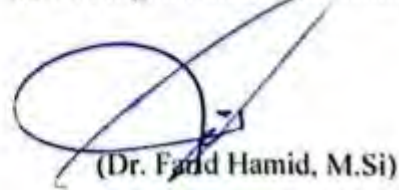
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



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

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Fird Hamid, M.Si)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ardla Septiyani Rahman
NIM : 44220110079
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Iklim Komunikasi Organisasi Internal Di PT Bank Mandiri (Persero), Tbk Kantor Cabang Jakarta Salemba Raya

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.

Jakarta, 20 Agustus 2024

Yang menyatakan,



(Ardla Septiyani Rahman)

ABSTRAK

Nama : Ardla Septiyani Rahman
NIM : 44220110079
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Iklim Komunikasi Organisasi Internal Di PT Bank Mandiri Persero, Tbk Cabang Jakarta Salemba Raya
Pembimbing : Dr. Nurhayani Saragih, M.Si

Dalam sebuah organisasi komunikasi merupakan hal yang sangat penting. Komunikasi organisasi menjadi tonggak keberhasilan organisasi. Melakukan aktifitas komunikasi akan menciptakan Iklim komunikasi organisasi. Iklim komunikasi organisasi mempunyai peranan penting efektivitas dan keberhasilan suatu organisasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui iklim komunikasi yang terbentuk di PT Bank Mandiri Persero, Tbk Cabang Jakarta Salemba Raya.

Penelitian ini berfokus meninjau iklim komunikasi organisasi dengan menggunakan 6 dimensi iklim komunikasi organisasi : kepercayaan, pembuatan keputusan partisipatif, kejujuran, keterbukaan dalam komunikasi, mendengarkan dalam komunikasi keatas, dan memikirkan tujuan-tujuan berkinerja tinggi.

Menggunakan paradigma post-positivisme dan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan teknik pengambilan data dokumentasi dan wawancara secara langsung dengan 8 orang informan,

Hasil penelitian ini menunjukkan iklim komunikasi organisasi pada dimensi kepercayaan menyatakan 8 informan positif, dimensi pembuatan keputusan partisipatif menyatakan, 4 informan positif dan 4 orang negatif, dimensi kejujuran menyatakan 6 informan positif dan 2 informan negatif, dimensi keterbukaan dalam komunikasi menyatakan 6 informan positif dan 2 informan negatif, dalam dimensi mendengarkan dalam komunikasi keatas dan dimensi memikirkan tujuan-tujuan berkinerja tinggi menyatakan keseluruhan informan positif.

Kesimpulan Iklim komunikasi yang terbentuk adalah iklim komunikasi yang positif. Namun dari dimensi pembuatan keputusan partisipatif, kejujuran dan keterbukaan dalam berkomunikasi masih perlu ditingkatkan.

Saran Penelitian untuk lebih meningkatkan komunikasi yang terbuka, dengan budaya komunikasi dua arah.

Kata Kunci : Komunikasi organisasi, Iklim Komunikasi, Organisasi, Kualitatif

ABSTRACT

Nama : Ardla Septiyani Rahman
NIM : 44220110079
Program Studi : Communication Science
Judul Skripsi : Internal Organizational Communication Climate at PT Bank Mandiri Persero, Tbk Jakarta Salemba Raya Branch
Pembimbing : Dr. Nurhayani Saragih, M.Si

In an organization, communication is very important. Organizational communication is a milestone in the success of the organization. Carrying out communication activities will create an organizational communication climate. The organizational communication climate has an important role in the effectiveness and success of an organization. This research was conducted to determine the communication climate formed at PT Bank Mandiri Persero, Tbk Jakarta Salemba Raya Branch.

This study focuses on reviewing the organizational communication climate using 6 dimensions of organizational communication climate: trust, participatory decision-making, honesty, openness in communication, listening in upward communication, and thinking about high-performance goals.

Using the post-positivism paradigm and qualitative descriptive research methods, with documentation data collection techniques and direct interviews with 8 informants,

The results of this study show that the organizational communication climate in the dimension of trust states 8 positive informants, the dimension of participatory decision-making states that 4 positive informants and 4 negative people, the dimension of honesty states 6 positive informants and 2 negative informants, the dimension of openness in communication states 6 positive informants and 2 negative informants, in the dimension of listening in upward communication and the dimension of thinking about high-performance goals states The overall informant was positive.

Conclusion The communication climate that is formed is a positive communication climate. However, from the dimension of participatory decision-making, honesty and openness in communication still need to be improved.

Research Suggestions to further improve open communication, with a two-way communication culture.

Keywords : Organizational communication, Communication climate, Organizational, Qualitative

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Iklim Komunikasi Organisasi Di PT Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Jakarta Salemba Raya”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, yang dengan tulus memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi kepada penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nurhayani Saragih, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi.
2. Bapak Prof. Dr Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta
3. Ibu Dr. Irmulansati T, SH, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta
4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
5. Ibu Rini Indraswari dan Teman – Teman PT Bank Mandiri Cabang Jakarta Salemba Raya yang telah bersedia memberikan izin dan informasi dalam penyusunan skripsi
6. Kedua orang tua Penulis, Bapak Fajar Nurrohman dan Alm Ibu Aan Sofianti yang selalu memberikan dukungan moral dan materi untuk penulis dalam meraih gelar Sarjana
7. Keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan

8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan tempat berkeluh kesah kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.

Penulisan skripsi ini tentunya masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, 30 Juli 2024



A handwritten signature in black ink, consisting of several sharp, angular strokes. The signature is written in a cursive style, with the first letter being a large, prominent 'A'. The rest of the signature is more fluid and less legible.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ardla Septiyani Rahman

DAFTAR ISI

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis/Akademis	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.2 Matrik Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kajian Teoritis.....	16
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	16
2.2.2 Iklim Komunikasi Organisasi.....	17
2.2.3 Public Relation.....	20
2.2.4 Tujuan Organisasi	28
2.2.5 Implementasi Iklim Komunikasi Organisasi	29
2.2.6 Kerangka Berpikir.....	30

BAB III	32
METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Paradigma Penelitian	32
3.2 Pendekatan Penelitian.....	33
3.3 Metode Penelitian.....	33
3.4 Subjek Penelitian.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5.1 Data Primer	36
3.5.2 Data sekunder	36
3.6 Teknik Analisis Data	36
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	38
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.1 Sejarah Umum PT Bank Mandiri	39
4.1.2 Logo PT Bank Mandiri	41
4.1.3 Visi Dan Misi PT Bank Mandiri.....	41
4.1.4 Struktur Organisasi Bank Mandiri Cabang Jakarta Salemba Raya	43
4.2 Hasil.....	44
4.2.1 Kepercayaan.....	47
4.2.2 Pembuatan Keputusan Partisipatif.....	51
4.2.3 Kejujuran	54
4.2.4 Keterbukaan dalam komunikasi.....	58
4.2.5 Mendengarkan Dalam Komunikasi Keatas	61
4.2.6 Memikirkan Tujuan-Tujuan Berkinerja Tinggi.....	64
4.3 Pembahasan	68
BAB V.....	77
KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran	78

5.2.1 Saran Akademis	78
5.2.2 Saran Praktis	79
Daftar Pustaka	80
Lampiran	83



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4 1 Logo Bank Mandiri	41
Gambar 4 2 Struktur Organisasi Bank Mandiri Cabang Jakarta Salemba Raya.....	43
Gambar 4 3 Nilai Dimensi Iklim Komunikasi Organisasi di PT Bank Mandiri, Cabang Jakarta Salemba Raya	69
Gambar 4 4 Bagan Hasil Penelitian	76



DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Matrik Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3 1 Key Informan	34
Tabel 3 2 Informan.....	35
Tabel 4 1 Hasil Wawancara Dimensi Kepercayaan.....	49
Tabel 4 2 Hasil Wawancara Dimensi Pembuatan Keputusan Partisipatif	53
Tabel 4 3 Hasil Wawancara Dimensi Kejujuran.....	56
Tabel 4 4 Hasil Wawancara Dimensi Keterbukaan Dalam Komunikasi	59
Tabel 4 5 Hasil Wawancara Dimensi Mendengarkan Dalam Komunikasi Keatas.....	63
Tabel 4 6 Hasil Wawancara Dimensi Memikirkan Tujuan-Tujuan Berkinerja Tinggi	66



UNIVERSITAS
MERCU BUANA