



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI
(STUDI KASUS DI UNIT KERJA TELLER KANTOR CABANG
PEMBANTU BCA GLODOK PLAZA, JAKARTA)**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

Greis Natalia
44211120140

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2015**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **IKLIM KOMUNIKSI ORGANISASI (STUDI KASUS DI
UNIT KERJA TELLER KANTOR CABANG PEMBANTU
BCA GLODOK PLAZA, JAKARTA)**

Nama : Greis Natalia Purba

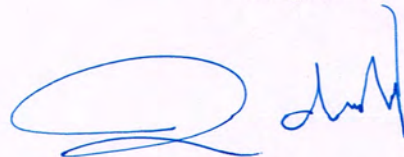
NIM : 44211120140

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Agustus 2015
Mengetahui,



(Radityo Muhamad SH,MA)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI (STUDI KASUS DI
UNIT KERJA TELLER KANTOR CABANG PEMBANTU
BCA GLODOK PLAZA, JAKARTA)**

Nama : Greis Natalia Purba

NIM : 44211120140

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Agustus 2015

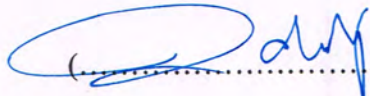
Ketua Sidang,
Dr. Agustina Zubair, M.Si.


(.....)

Penguji Ahli,
Dra. Diah Wardhani., M.Si


(.....)

Pembimbing I
Radityo Muhamad SH,MA


(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI (STUDI KASUS DI
UNIT KERJA TELLER KANTOR CABANG PEMBANTU
BCA GLODOK PLAZA, JAKARTA)**

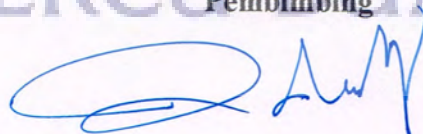
Nama : Greis Natalia Purba

NIM : 44211120140

Fakultas : Ilmu Komunikasi

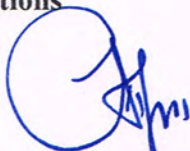
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 10 Agustus 2015
Disetujui dan diterima oleh,
MERCU BUANA
Pembimbing



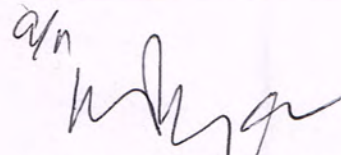
(Radityo Muhamad SH,MA)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Relations**



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya yang memberikan kesehatan dan hikmat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Skripsi berjudul “Iklim Komunikasi Organisasi (Studi Kasus di Unit Kerja Teller Kantor Cabang Pembantu BCA Glodok Plaza, Jakarta) ini disusun karena merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali pihak yang memberikan bantuan baik dari segi moral maupun material, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Radityo Muhammad., SH., MA selaku dosen pembimbing, dengan penuh sabar membimbing, memotivasi, memberikan masukan dan arahan yang pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini,
2. Dr. Agustina Zubair., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana)
3. Dr. Elly Yuliawati., M.Si selaku Kepala Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buan)
4. Seluruh jajaran dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana

5. Seluruh staff akademik Public Relations yang telah membantu segala bentuk urusan administrative penelitian ini
6. Seluruh rekan-rekan kerja di KCP BCA Glodok Plaza
7. Kedua orang tua dan kaka saya tercinta yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materilnya

Penulis telah berupaya dengan semaksimal mungkin dalam penyelesaian skripsi ini, namun penulis menyadari masih banyak kelemahan baik dari segi isi maupun tata bahasa, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Kiranya isi skripsi ini bermanfaat dalam memperkaya khasanah ilmu pendidikan dan juga dapat dijadikan sebagai salah satu sumber referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat meneliti hal yang sama.

Jakarta, Agustus 2015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis,

Greis Natalia Purba

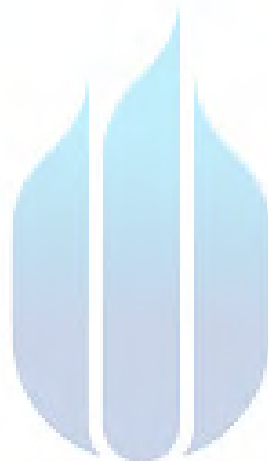
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKIRPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Akademis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
1.4.3 Manfaat Sosial.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Komunikasi.....	8
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	8
2.1.2 Komunikasi Verbal.....	10
2.1.3 Komunikasi Nonverbal.....	11
2.2 Komunikasi Organisasi.....	12
2.2.1 Definisi Organisasi.....	12
2.2.2 Pengertian Komunikasi Organisasi.....	14

2.2.3	Fungsi Komunikasi Organisasi.....	18
2.3.4	Aliran Komunikasi Organisasi.....	19
2.3	Iklm Organisasi.....	24
2.3.1	Pengertian Iklm Organisasi.....	24
2.3.2	Dimensi Iklm Organisasi.....	25
2.4	Iklm Komunikasi Organisasi.....	27
2.4.1	Pengertian Iklm Komunikasi Organisasi.....	27
2.4.2	Dimensi Iklm Komunikasi Organisasi.....	28
2.5	Pengertian Karyawan.....	30
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1	Paradigma.....	33
3.2	Tipe Penelitian.....	34
3.3	Metode Penelitian.....	35
3.4	Subjek Penelitian.....	37
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5.1	Data Primer.....	39
3.5.2	Data Sekunder.....	42
3.6	Definisi Konsep.....	40
3.7	Teknik Analisis Data.....	40
3.8	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	42
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	45
4.1.1	Sejarah Umum PT Bank Central Asia.....	45
4.1.2	Visi dan Misi PT Bank Central Asia.....	46

4.1.3. Strukur Organisasi PT Bank Central Asia	
KCP Glodok Plaza.....	47
4.1.4 Deskripsi Pekerjaan.....	48
4.1.5 Aspek Kegiatan Usaha.....	52
4.2 Hasil Penelitian.....	54
4.2.1 <i>Supportiveness</i> (Daya Dukungan).....	54
4.2.2 <i>Participative Decision Making</i> (Keikutsertaan Dalam Pengambilan Keputusan).....	60
4.2.3 <i>Trust, Confidence and Credibility</i> (Kepercayaan, Percaya Dan Kredibilitas).....	64
4.2.4 <i>Openness And Condor</i> (Keterbukaan dan Keterusterngan).....	66
4.2.5 <i>High Performance Goal</i> (Perhatian Atas Prestasi Tinggi).....	70
4.3 Pembahasan.....	72
4.3.1 <i>Supportiveness</i> (Daya Dukungan).....	73
4.3.2 <i>Participative Decision Making</i> (Keikutsertaan Dalam Pengambilan Keputusan).....	77
4.3.3 <i>Trust, Confidence and Credibility</i> (Kepercayaan, Percaya Dan Kredibilitas).....	80
4.3.4 <i>Openness And Condor</i> (Keterbukaan dan Keterusterngan).....	82
4.3.5 <i>High Performance Goal</i> (Perhatian Atas Prestasi Tinggi).....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	90
5.2.1 Saran Praktis.....	90
5.2.2 Saran Akademis.....	91

Daftar Pustaka.....xiii
Curriculum Vitae.....xv



UNIVERSITAS
MERCU BUANA