



**TRANSFORMASI BUDAYA KERJA BARU
DALAM MENCAPI TUJUAN PERUSAHAAN
PT. AEROFOOD INDONESIA (AEROFOOD ACS)
BANDARA INTERNATIONAL SOEKARNO HATTA – TANGERANG**

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh :

Debby Christyna Marina

44212120306

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**



**SURAT PERJANJIAN REVISI SKRIPSI DAN
PENYERAHAN ARTIKEL E-JURNAL
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

Q

No. Dokumen	040.	Distribusi	All
Tgl. Terbit	7 MARET 2005		

Saya yang pertanda tangan dibawah ini :

Nama : Debby Christyna Marina
 NIM : 44212120306
 Bidang Studi : Public Relations
 Alamat Rumah : JL. J. Buntu No. 8, RT 02/06, Kebon Baru Tebet.
Jakarta Selatan.
 No. Tel : 0819835805

Perjanjian ini menyelesaikan perbaikan skripsi dan menyerahkan artikel e-jurnal dalam bentuk soft copy Dengan Jenis PDF dan WORD, selambat-lambatnya 2 minggu yaitu tanggal 8-8-2015 Jika sampai dengan tanggal tersebut saya belum menyerahkan perbaikan skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing I, Pembimbing II, Penguji Ahli, dan ketua Sidang, maka saya bersedia dikenakan sanksi * :

- Pembatalan kelulusan sidang dan bersedia untuk melakukan sidang ulang
- Drop out karena telah habis masa studi

Demikian surat perjanjian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, AGUSTUS 2015

Mengetahui,
Ketua Bidang Studi

(Signature)
Dr. Elly Yuliana, M.P.
 Nama dan tandatangan



(Signature)
(DEBBY CHRISTYNA)
 Nama dan tandatangan

Peri tana: sesuai kondisi mahasiswa yang bersangkutan



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **TRANSFORMASI BUDAYA KERJA BARU DALAM
MENCAPAI TUJUAN PERUSAHAAN PT.AEROFOOD
INDONESIA (AEROFOOD ACS) BANDARA
INTERNATIONAL SOEKARNO HATTA-TANGERANG**

Nama : Debby Christyna Marina

NIM : 44212120306

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, July 2015

Mengetahui,

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Marwah Mahmudi, M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **TRANSFORMASI BUDAYA KERJA BARU DALAM
MENCAPAI TUJUAN PERUSAHAAN PT.AEROFOOD
INDONESIA (AEROFOOD ACS) BANDARA
INTERNATIONAL SOEKARNO HATTA-TANGERANG**

Nama : Debby Christyna Marina


NIM : 44212120306

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

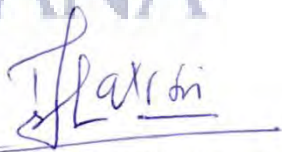
Jakarta, July 2015

Ketua Sidang
Ira Purwitasari, M.Ikom



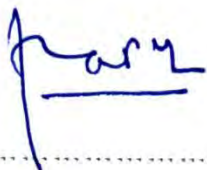
(.....)

Penguji Ahli,
Dadan Iskandar, M.Si



(.....)

Pembimbing I
Marwan Mahmudi, M.Si



(.....)

LEMBAR PENEGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **TRANSFORMASI BUDAYA KERJA BARU DALAM
MENCAPAI TUJUAN PERUSAHAAN PT.AEROFOOD
INDONESIA (AEROFOOD ACS) BANDARA
INTERNATIONAL SOEKARNO HATTA-TANGERANG**

Nama : Debby Christyna Marina

NIM : 44212120306

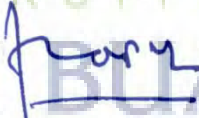
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, July 2015

Disetujui dan di terima oleh,

Pembimbing



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

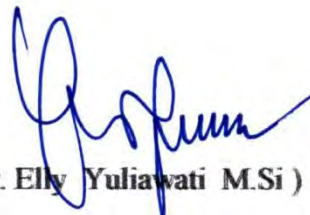
(Marwan Mahmudi, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)



(Dr. Elly Yuliatwati M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus dengan tiada putus peneliti panjatkan atas kehadiran Nya yang telah memberikan kesehatan dan berkat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini merupakan sebuah karya tulis ilmiah yang diperlukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana S-1 pada Fakultas Ilmu Komunikasi jurusan Public Relation Universitas Mercu Buana dan sebagai wahana untuk melatih diri dan mengembangkan wawasan berpikir. Adapun judul dari skripsi ini adalah Transformasi Budaya Kerja Baru Di PT. Aerofood Indonesia (Aerofood ACS), Bandara International Soekarno Hatta, Tangerang.

Peneliti menyadari bahwa betapa berat dan banyaknya halangan yang datang dalam proses penyelesaian skripsi ini, namun dengan adanya bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak sehingga hambatan yang ada dapat dilalui. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari doa – doa yang selama ini telah dipanjatkan kepada peneliti serta jasa – jasa yang tidak terhingga dari berbagai pihak yang diberikan secara langsung ataupun tidak langsung kepada peneliti. Oleh karena itu melalui kesempatan ini peneliti tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk kepada :

- 1) Bapak Marwan Mahmudi, M.Si selaku pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan proposal skripsi ini
- 2) Suamiku tercinta Ir. Thuman Simanjuntak . Terimakasih atas segala cinta kasih, kesabaran, sebagai motivator serta doa yang tidak putus – putus yang

terus diberikan kepada peneliti. Semoga peneliti bisa menjadi seseorang istri yang dapat membanggakan suami tercinta

- 3) Buat anak-anak ku tercinta Rebecca Michelle Patricia Simanjuntak dan Aurel Caroline Simanjuntak terima kasih atas doa dan dukungannya, canda tawa yang terurai dari diri kalian adalah semangat tersendiri buat peneliti sehingga peneliti semakin termotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini sehingga waktu yang telah tersita untuk kalian dapat segera terbayarkan
- 4) Bapak Bendady Pramono, selaku Presdir dan CEO serta jajaran Direksi PT.Aerofood ACS, Bapak Ari Suryadharma selaku GM, terima kasih atas dukungannya yang besar sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
- 5) Para dosen Jurusan Public Relation Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bimbingan selama kurang lebih 2.5 (dua setengah) tahun perkuliahan.
- 6) Semua teman-teman di Universitas Mercu Buana jurusan *public relations*, yang telah memberikan tambahan pengetahuan dalam pengerjaan skripsi ini. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu peneliti dengan berbesar hati dan ikhlas menerima saran maupun kritik yang membangun dari pembaca guna perbaikan serta penyempurnaan karya tulis ini.

Jakarta , July 2015
Peneliti

Debby Christyna Marina

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	(i)
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	(ii)
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	(iii)
ABSTRAK.....	(iv)
KATA PENGANTAR.....	(ii)
DAFTAR ISI.....	(iv)
DAFTAR TABEL.....	(viii)
DAFTAR GAMBAR.....	(ix)
DAFTAR BAGAN.....	(x)
DAFTAR LAMPIRAN.....	(xi)
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	9
1.3 Identifikasi Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1.1 Definisi Komunikasi.....	11
2.1.2 Unsur-unsur Dasar Komunikasi.....	12
2.1.3 Fungsi Komunikasi.....	14
2.1.4 Proses Komunikasi.....	15
2.2.1 Definisi Budaya Organisasi.....	23
2.2.2 Fungsi Budaya Organisasi.....	20
2.2.3 Karakteristik Budaya Organisasi.....	25
2.2.4 Proses Mempertahankan Organisasi.....	29
2.2.5 Tujuan Organisasi.....	30
2.2.6 Pengaruh Budaya Terhadap Organisasi.....	31

2.3.1 Definisi Budaya Kerja.....	34
2.3.2 Karakter dan Sikap Budaya Kerja.....	40
2.3.3 Tujuan dan Manfaat Budaya Kerja.....	41
2.3.4 Prinsip Budaya Kerja.....	44
2.3.5 Dampak Pembentukan Budaya Kerja.....	45
2.3.6 Unsur-unsur Budaya Kerja.....	46
2.4.1 Definisi Transformasi.....	50
2.4.2 Tujuan Transformasi Budaya Kerja.....	55
2.4.3 Manfaat Transformasi Budaya Kerja.....	57
2.4.4 Fase Komitment Perubahan.....	60
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	63
3.1 Paradigma.....	63
3.2 Tipe Penelitian	63
3.3 Metode Penelitian.....	64
3.4 Subjek Penelitian.....	64
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	68
3.6 Teknik Analisis Data.....	70
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	73
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	73
4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....	76
4.1.3 Ketenagakerjaan	76
4.1.4 Struktur Organisasi.....	78
4.2 Hasil Penelitian	79
4.2.1 Program Transformasi Tahap I (2012).....	79
4.2.2 Program Transformasi Tahap II (2014-2015).....	83

4.2.3 Hambatan Dan Solusi Komunikasi Dalam Sosialisai Transformasi Budaya Kerja.....	97
4.3 Pembahasan.....	108
BAB V PENUTUP.....	126
5.1 Kesimpulan.....	126
5.2 Saran.....	128

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CV



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah dan Jenis Kelamin Karyawan Area Produksi.....	7
---------	--	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2	Tipologi Generik Dari Perubahan Organisasi.....	33
Gambar 4.2.1	Aerofood Mendapat Penghargaan Dari Garuda Indonesia Atas Keberhasilan Garuda Meraih Asia Pacific Airlines Food Award Skyscanner.....	80
Gambar 4.2.2	Penghargaan For Excellent Team Work Effort and Relationship Support. Malaysia Airlines.....	81
Gambar 4.2.3	Best MH Partner Caterer. Malaysia Airlines.....	81
Gambar 4.2.4	No Ramp Incident . Japan Airlines.....	82
Gambar 4.2.5	Excellence Service Performance. Singapor Airlines.....	82
Gambar 4.2.6	JAL. Safety Perfomance. Japan Airlines.....	83
Gambar 4.2.7	Sosialisasi Internal Program Transformasi Budaya Kerja	88
Gambar 4.2.8	Sosialisasi Hygiene Quality Manager Pada Karyawan Produksi... ..	90
Gambar 4.2.9	Sosialisasi Hygiene Quality Manager Pada Karyawan Produksi... ..	91
Gambar 4.2.10	Penggunaan Masker Dan Penutup Kepala.....	95
Gambar 4.2.11	Standar GMP Karyawan Produksi.....	96
Gambar 4.3.1	Tipologi Generik Dari Perubahan Organisasi.....	111
Gambar 4.3.2	Waktu dan Kesulitan Untuk MErubah Budaya / Kebiasaan.....	112
Gambar 4.3.3	Transisi Emosi Selama Perubahan.....	112
Gambar 4.3.4	Tipologi Generik Dari Perubahan Organisasi.....	113
Gambar 4.3.7	Slogan ACS SATU ACS SAYA.....	113
Gambar 4.3.8	Alur Proses Produksi	123
Gambar 4.3.9	Pemakaian Material Produksi Dengan Perhitungan Konfigurasi 100%	113
Gambar 4.3.10	Pemakaian Material Produksi Dengan Perhitungan Konfigurasi 80%	124

Gambar 4.3.11 Perbandingan Hasil Penurunan Pemakaian Material Produksi
Dengan Perhitungan Konfigurasi Pesawat 100% vs 80%124



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.3.5 Kedudukan Manusia dan Budaya Kerja Dalam Organisasi.....	45
Bagan 2.4.1 Proses Transformasi.....	53
Bagan 2.4.2 Tujuan Dan Manfaat Transformasi Budaya Kerja.....	56
Bagan 4.3.5 Agen Perubahan Bos Satu.....	116
Bagan 4.3.6 Agen Perubahan Bos Saya.....	117



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	78
Lampiran 2 Pakta Integritas Food Safety Commitment.....	92
Lampiran3 Memo Himbauan Cuci Tangan.....	93
Lampiran4 Memo Himbauan Penggunaan Wajib Masker.....	94
Lampiran 5 Daftar Hadir Sosialisasi Pakta Integritas	148
Lampiran 6 Struktur Departemen Produksi	151
Lampiran 7 Standar Operation Procedure (SOP) Produksi.....	152
Lampiran Pedoman Pertanyaan Penelitian (Wawancara).....	134
Surat Permohonan Wawancara untuk Skripsi dari Universitas Mercu Buana	
Balasan dari Aerofood ACS untuk wawancara dan data skripsi	