



**MODEL KOMUNIKASI ADAPTIF RANTAI PASOK DIGITAL
MELALUI PLATFORM MYIMCD UNTUK MENCIPTAKAN
NILAI TAMBAH PERUSAHAAN PT IMCD INDONESIA**

TUGAS AKHIR (SKRIPSI)

**Valentina Retno Irawati
44322120017**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Valentina Retno Irawati

NIM : 44322120017

Program Studi : Advertising & Marcomm

Judul Skripsi : **Model Komunikasi Adaptif Rantai Pasok Digital Melalui Platform MYIMCD Untuk Menciptakan Nilai Tambah Perusahaan PT IMCD Indonesia**

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya 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, 23 Agustus 2025



Valentina Retno Irawati

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Valentina Retno Irawati
NIM : 44322120017
Program Studi : Advertising & Marcomm
Judul Skripsi : **Model Komunikasi Adaptif Rantai Pasok Digital Melalui Platform MYIMCD Untuk Menciptakan Nilai Tambah Perusahaan PT IMCD Indonesia**

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strate 1 pada program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dr. Henni Gusfa, M.Si. ()
NIDK : 0425087301

Penguji Ahli : Dudi Hartono, M.Ikom ()
NIDN : 0320037307

Ketua Penguji : Andi Pajolloi Bate, S.Ikom, M.A., MBA ()
NIDN : 0303069401

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Agustus 2025
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 : Valentina Retno Irawati
NIM : 44322120017
Program Studi : Advertising & Marcomm
Judul Skripsi : **Model Komunikasi Adaptif Rantai Pasok Digital Melalui Platform MYIMCD Untuk Menciptakan Nilai Tambah Perusahaan PT IMCD Indonesia**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada pihak 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, 23 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Valentina Retno Irawati

ABSTRAK

Nama : Valentina Retno Irawati
NIM : 44322120017
Program Studi : Advertising & Marcomm
Judul Skripsi : **Model Komunikasi Adaptif Rantai Pasok Digital Melalui Platform MYIMCD Untuk Menciptakan Nilai Tambah Perusahaan PT IMCD Indonesia**
Dosen Pembimbing : Dr. Henni Gusfa, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan model komunikasi adaptif dalam digitalisasi rantai pasok melalui platform MyIMCD di PT IMCD Indonesia, serta menelaah bagaimana proses tersebut menciptakan nilai tambah bagi perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif, melalui wawancara mendalam dengan manajer transformasi digital, sales manager, customer support, dan HRD.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi MyIMCD mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat komunikasi lintas divisi, serta memperkuat pengalaman pelanggan. Proses komunikasi adaptif dalam platform ini mencerminkan prinsip ambidextrous organization (March, 1991), yaitu menyeimbangkan eksplorasi inovasi baru dan eksploitasi sumber daya yang ada, serta teori sistem terbuka Miller (2012) yang menekankan pentingnya fleksibilitas komunikasi. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa MyIMCD berperan penting dalam mendukung transformasi digital rantai pasok dan memberikan kontribusi signifikan terhadap nilai tambah perusahaan.

Kata kunci: komunikasi adaptif, rantai pasok digital, MyIMCD, nilai tambah, organisasi ambidextrous

ABSTRACT

Name : Valentina Retno Irawati
NIM : 44322120017
Study Program : Advertising & Marcomm
Thesis Titel : **Adaptive Communication Model for Digital Supply Chains
Through the MYIMCD Platform to Create Added Value
PT IMCD Indonesia**
Consellor : Dr. Henni Gusfa, M.Si

This study aims to describe the adaptive communication model in the digitalization of the supply chain through the MyIMCD platform at PT IMCD Indonesia, and to examine how this process creates added value for the company. The research employed a case study with a qualitative approach, using in-depth interviews with the digital transformation manager, sales manager, customer support, and HR department.

The findings reveal that the implementation of MyIMCD improves operational efficiency, accelerates cross-departmental communication, and enhances customer experience. The adaptive communication process within this platform reflects the principle of ambidextrous organization (March, 1991), which balances the exploration of new innovations and the exploitation of existing resources, as well as Miller's (2012) open systems theory emphasizing communication flexibility. The study concludes that MyIMCD plays a vital role in supporting supply chain digital transformation and contributes significantly to the company's added value.

Keywords: **Adaptive communication, Digital supply chain, MyIMCD, added value, Ambidextrous organization**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul **“Model Komunikasi Adaptif Rantai Pasok Digital melalui Platform MyIMCD Untuk Menciptakan Nilai Tambah Perusahaan PT IMCD Indonesia”** ini dengan baik.

Laporan skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada program studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, baik berupa tenaga, pikiran, maupun doa kepada penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir skripsi ini, khususnya kepada:

- 1 Ibu Dr. Henni Gusfa, M.Si, selaku dosen pembimbing dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yang telah memberikan waktu, tenaga, ilmu, pikiran dan motivasi serta arahan dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir skripsi ini.
- 2 Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
- 3 Ibu Yuni Tresnawati, S.Sos, M.Ikom, selaku dosen mata kuliah riset komunikasi dan dosen pembimbing akademik yang telah memberikan waktu, tenaga, ilmu dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir skripsi ini.
- 4 Seluruh dosen dan staf Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
- 5 Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

- 6 Adik-adik dan teman-teman yang telah memberikan dukungan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 23 Agustus 2025

Valentina Retno Irawati
NIM: 44322120017



DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Akademis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Kajian Teoritis	25
2.2.1 Komunikasi Adaptif	25
2.2.2 Rantai Pasok	27
2.2.3 Strategi bisnis Ambidextrousness	28
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian	32
3.2 Jenis/Format Penelitian	34
3.3 Metode Penelitian	34
3.4 Objek dan Subjek Penelitian	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Teknik Keabsahan Data	38
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil PT IMCD Indonesia	43
4.1.1 Visi, Misi dan Nilai (Value) PT IMCD Indonesia	45

4.1.2 Logo PT IMCD Indonesia	49
4.1.3 Struktur Organisasi PT IMCD Indonesia	50
4.1.4 Produk yang ditawarkan PT IMCD Indonesia	51
4.1.5 Pelanggan dan Stakeholder PT IMCD Indonesia	52
4.1.6 Platform Digital Perusahaan MyIMCD	53
4.2 Hasil Penelitian	58
4.2.1 Analisa Perubahan Proses Pemasaran dari Manual ke Platform Digital	59
4.2.2 Analisa Komunikasi Adaptif dalam Implementasi Platform MyIMCD	67
4.2.3 Model Komunikasi Adaptif dengan Digital MyIMCD untuk menciptakan Pasar Baru	69
4.3 Pembahasan	71
4.3.1 Model Komunikasi Adaptif Rantai Pasok Digital untuk Menciptakan Nilai Tambah	71
4.3.2 Model Komunikasi Adaptif Rantai Pasok Digital Melalui MyIMCD	75
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	77
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Data pencapaian negara-negara APAC terkait penggunaan MyIMCD	5
Gambar 2: Data customer onboard login di MyIMCD	6
Gambar 3: Data Pencapaian MyIMCD onboarding di Indonesia	7
Gambar 4: Platform Brentag connect	9
Gambar 5: Bagan teknik analisa data	41
Gambar 6: IMCD Values	45
Gambar 7: Strategic PT IMCD Indonesia	47
Gambar 8: Logo PT IMCD Indonesia	49
Gambar 9: Structure organisasi commercial team	50
Gambar 10: Structure organisasi operation team	51
Gambar 11: MYIMCD portal	54
Gambar 12: MYIMCD FEATURES	55
Gambar 13: How to download document in MYIMCD	55
Gambar 14: Product search and documents download by keyword	56
Gambar 15: Product search and documents download by product	56
Gambar 16: Product search and documents download by supplier	57
Gambar 17: Sales document download by sales order	57
Gambar 18: Sales document download by sales order 2	58