

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI KEPALA SERVIS DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN**

(Studi Deskriptif pada *Service Center* Panasonic Yogyakarta)

SKRIPSI



disusun oleh:

Fadhlurahman Hanif

18.96.0595

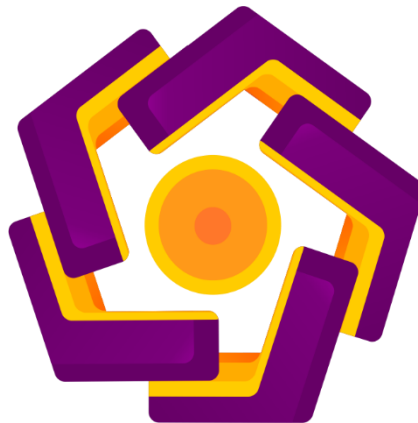
**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2022**

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI KEPALA SERVIS DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN**

(Studi Deskriptif pada *Service Center* Panasonic Yogyakarta)

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar sarjana
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



disusun oleh:

Fadhlurahman Hanif

18.96.0595

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2022**

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI KEPALA SERVIS DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN**

(Studi Deskriptif pada *Service Center* Panasonic Yogyakarta)

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Fadhlorahman Hanif

18.96.0595

telah disetujui dosen oleh Dosen Pembimbing Skripsi

pada tanggal 4 Oktober 2022

Dosen Pembimbing,



Dwi Pela Agustina, S.I.Kom, M.A

NIK. 190302360

PENGESAHAN

SKRIPSI

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI KEPALA SERVIS DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN**

(Studi Deskriptif pada *Service Center* Panasonic Yogyakarta)

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Fadhlurahman Hanif

18.96.0595

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 17 Oktober 2022

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Dwi Pela Agustina, S.I.Kom., M.A

NIK. 190302360

Sheila Lestari Giza Pudrianisa, M.I.Kom

NIK. 190302437

Rr. Pramesthi Ratnaningtyas, S.Sos., M.A.

NIK. 190302476



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi
Tanggal 15 November 2022

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL

Emha Taufiq Luthfi, ST, M.Kom

NIK. 190302125

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi skripsi ini tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Yogyakarta, 29 September 2022



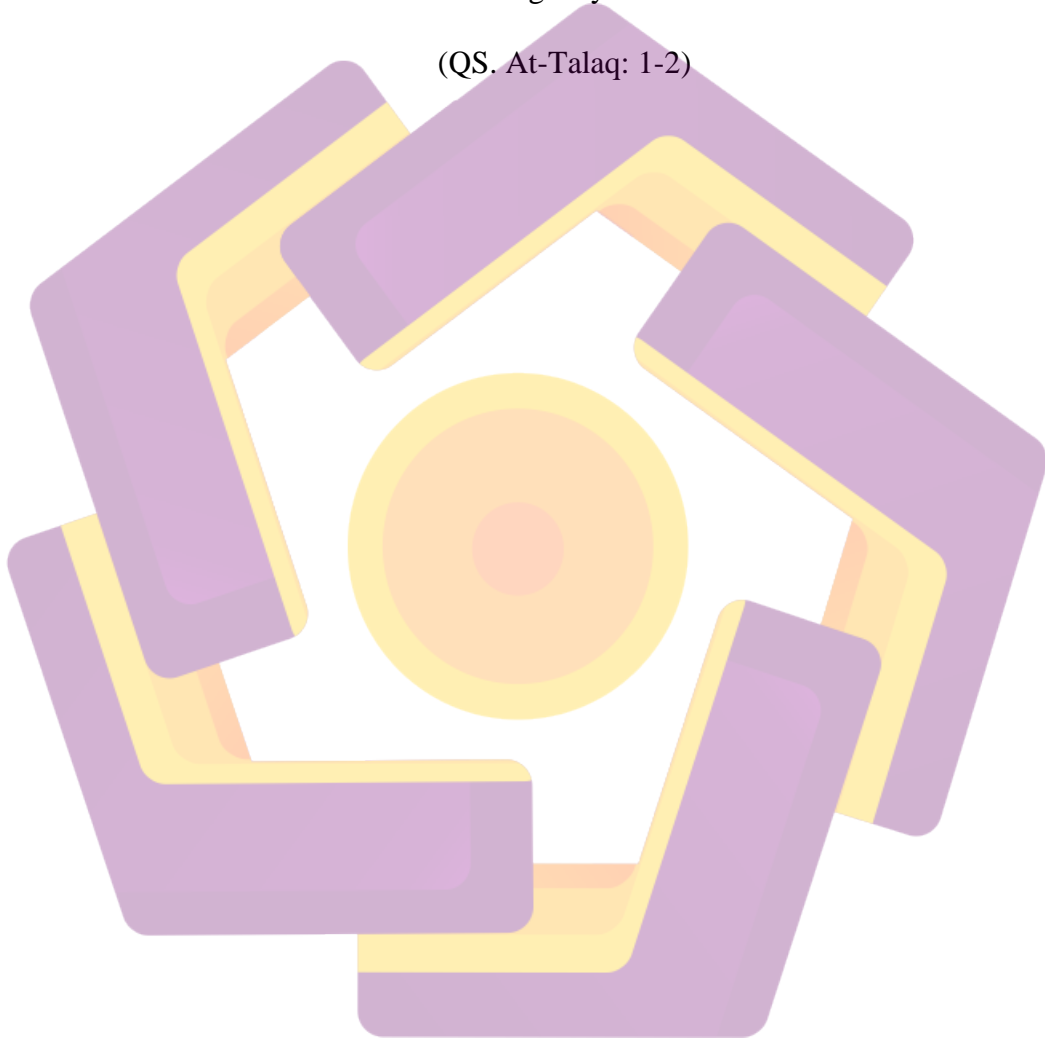
Fadhlurahman Hanif

NIM. 18.96.0595

MOTTO

“Barangsiapa yang bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan membukakan jalan keluar baginya. Dan Dia memberinya rezeki dari arah yang tidak disangkanya”.

(QS. At-Talaq: 1-2)



KATA PENGANTAR

Puji Syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta).
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta).
3. Erik Hadi Saputra S.Kom., M.Eng (Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta).
4. Dwi Pela Agustina, S.I.Kom., M.A (Dosen Pembimbing).
5. Edy Iswantoro (Kepala servis *service center* Panasonic Yogyakarta).
6. Seluruh karyawan service center Panasonic Yogyakarta yang telah berkenan untuk diwawancarai.
7. Seluruh dosen program studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.
8. Kedua orang tua yang telah memberikan perhatian dan dukungan kepada peneliti.
9. Teman-teman Ilmu Komunikasi 2018 khususnya kelas Ilmu Komunikasi 03.
10. Sahabat-sahabat yang selalu mendukung dan memberikan saran, semangat serta motivasi.
11. Seluruh pihak yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan oleh peneliti agar menjadi lebih baik lagi kedepannya. Peneliti juga berharap semoga penelitian ini mampu bermanfaat bagi kita semua dan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan dikemudian hari.

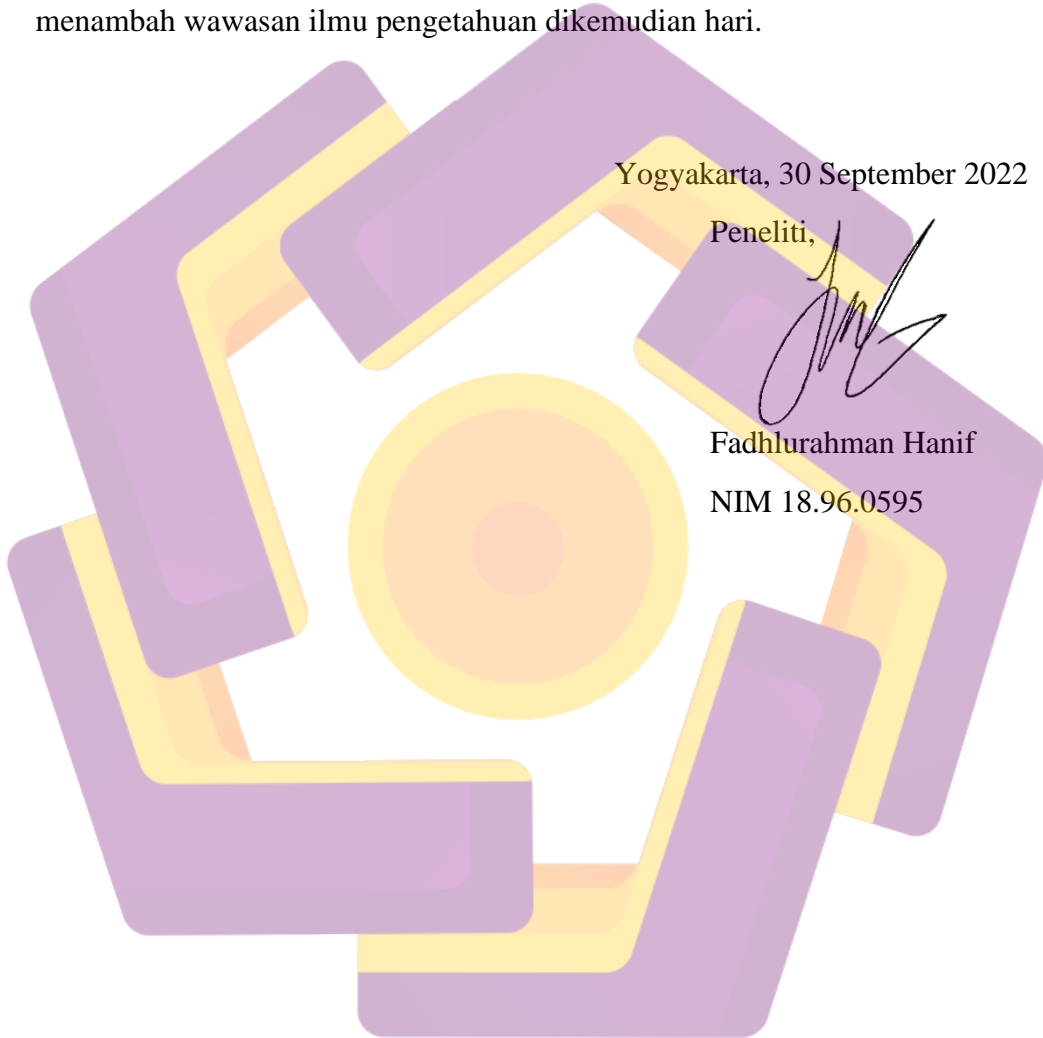
Yogyakarta, 30 September 2022

Peneliti,



Fadhlurahman Hanif

NIM 18.96.0595



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	
1.5.2 Manfaat Praktis	
1.6 Sistematika Penulisan	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	
2.2.2 Arus Komunikasi Organisasi	13
2.2.3 Hambatan Komunikasi	19
2.2.4 Kinerja Karyawan	21

2.3 Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Paradigma dan Pendekatan Penelitian	
3.2 Teknik Pengumpulan Data	
3.2.1 Observasi	
3.2.2 Wawancara	
3.2.2 Dokumentasi	
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	27
3.3.1 Waktu	
3.3.2 Tempat	
3.4 Subjek dan Objek	
3.4.1 Subjek	
3.4.2 Objek	
3.5 Teknik Analisis Data	28
3.6 Teknik Uji Keabsahan Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Deskripsi Profil Perusahaan	
4.1.1 Sejarah Singkat Panasonic Gobel Indonesia	
4.1.2 Visi dan Misi	33
4.1.3 Filosofi dan Prinsip Perusahaan	
4.1.4 Struktur Organisasi	35
4.2 Hasil Penelitian	
4.2.1 Identitas Informan	36
4.2.2 Instruksi Tugas	37
4.2.3 Rasional	41
4.2.4 Ideologi	43
4.2.5 Informasi	46
4.2.6 Balikan	50
4.3 Pembahasan	54
4.3.1 Analisis Komunikasi Organisasi Kepala Servis	
4.1.2 Analisis Kinerja Karyawan	62
BAB V PENUTUP	65

5.1 Kesimpulan.....

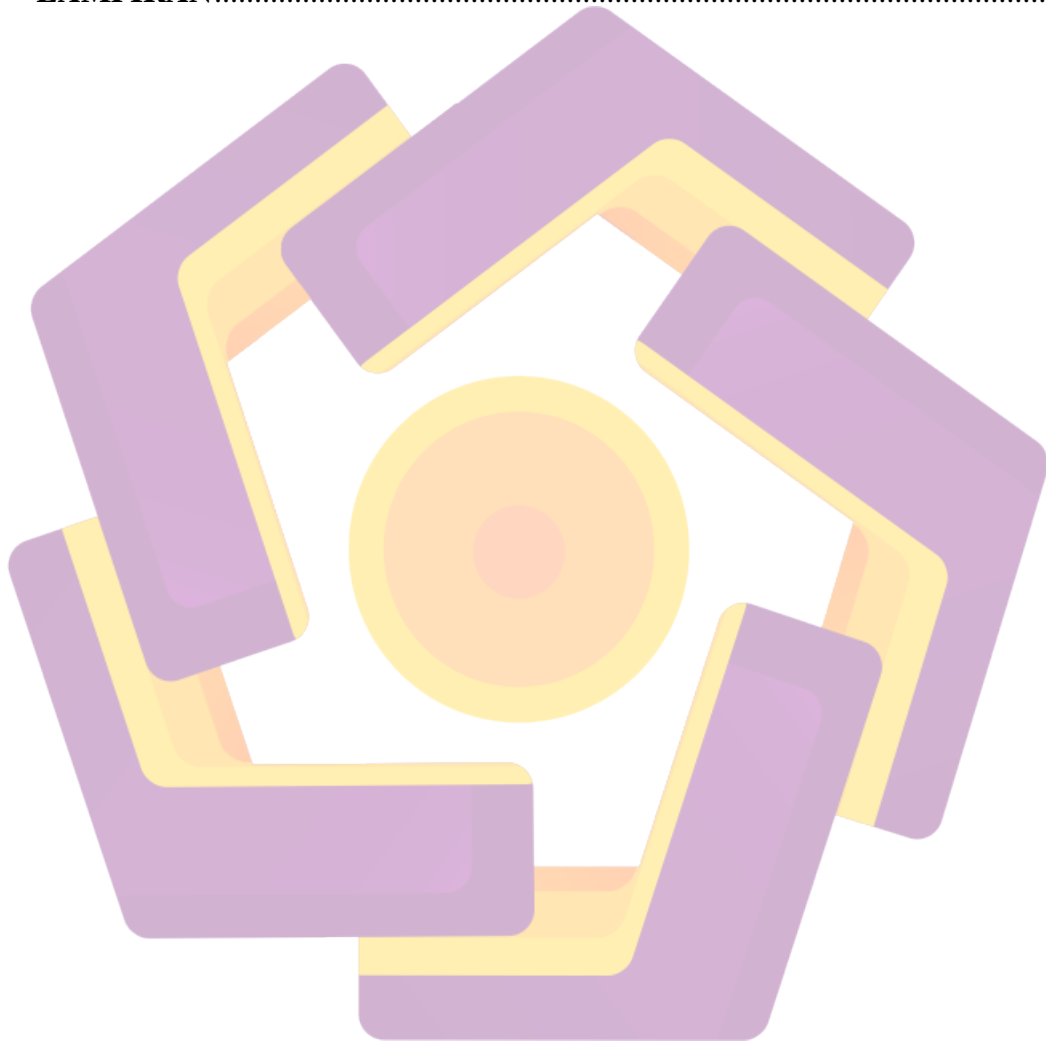
5.2 Saran66

 5.2.1 *Service Center* Panasonic Yogyakarta.....

 5.2.2 Penelitian Selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA67

LAMPIRAN.....69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 3.1 Analisis Data Model Miles & Huberman	29
Gambar 3.2 Struktur Organisasi <i>Service Center</i> Panasonic Yogyakarta	35



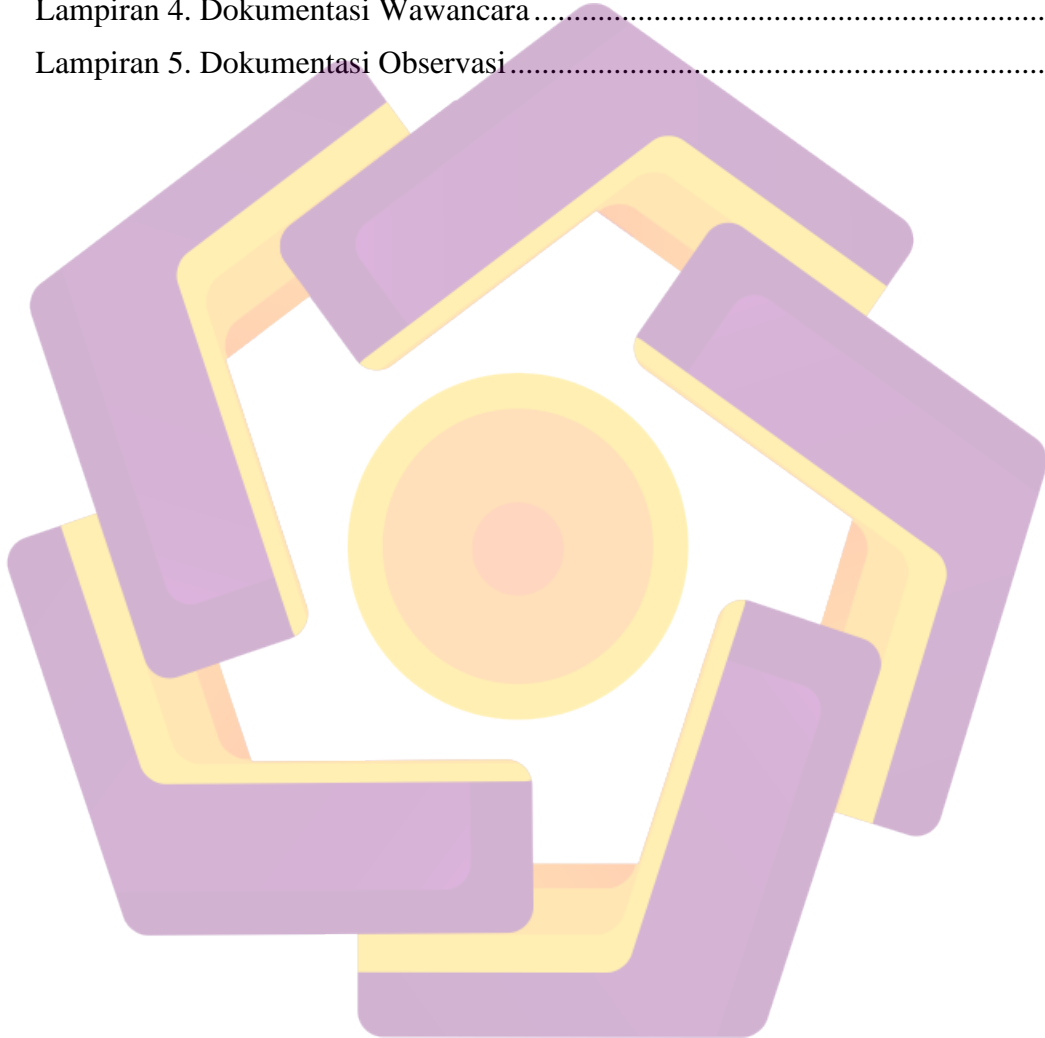
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Daftar Informan	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian	70
Lampiran 2. Surat Balasan dari Objek Penelitian	71
Lampiran 3. <i>Interview Guide</i> dan Daftar Pertanyaan	72
Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara	76
Lampiran 5. Dokumentasi Observasi	78



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi organisasi vertikal kepala servis sebagai pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di *service center* Panasonic Yogyakarta. Peneliti memilih *service center* Panasonic sebagai lokasi penelitian karena melihat adanya penurunan kinerja yang dikarenakan masalah komunikasi antara atasan kepada bawahan. Penelitian ini menggunakan teori arus komunikasi organisasi vertikal dari Arni Muhammad yang berfokus pada pesan instruksi tugas, rasional, ideologi, informasi dan balikan atau *feedback* serta teori kinerja karyawan.

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana menjabarkan secara deskriptif berdasarkan data-data yang telah didapat. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara secara langsung dan dokumentasi. Data dikumpulkan dengan mewawancarai tujuh orang informan yang terdiri dari satu pimpinan dan enam karyawan. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman dimana meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan yang terakhir verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi vertikal kepala servis dalam meningkatkan kinerja karyawan berjalan baik karena pimpinan selalu menyampaikan pesan-pesan penting kepada karyawan, menanyakan proses pekerjaan, dan menjunjung tinggi nilai kedisiplinan dalam bekerja. Selain itu, kepala servis menggunakan gaya komunikasi *equalitarian style* yang bersifat kekeluargaan.

Kata kunci: Pola komunikasi vertikal, gaya komunikasi pimpinan, kinerja karyawan.

ABSTRACT

This study aims to determine how the vertical organizational communication pattern of the service head as a leader in improving employee performance at the service center Panasonic Yogyakarta. Researchers chose the Panasonic Service Center as the research location because they saw a decrease in performance due to communication problems between supervisor and employees. This study uses the theory of vertical organizational communication flow from Arni Muhammad which focuses on task instructions, rationale, ideology, information and feedback as well as employee performance theory.

This research method uses a qualitative method which describes descriptively based on the data that has been obtained. This study uses observation data collection techniques, direct interviews and documentation. Data were collected by interviewing seven informants consisting of one leader and six employees. While the data analysis technique in this study uses the Miles and Huberman model which includes data collection, data condensation, data presentation and finally data verification.

The results showed that the service head's vertical communication pattern in improving employee performance went well because the leader always conveyed important messages to employees, asked about work processes, and respected the value of discipline at work. In addition, the head of service uses an equalitarian style of communication that is familial.

Keyword: *Vertical communication pattern, leader communication style, employee performance.*