

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENINGKATAN
KINERJA KARYAWAN MAGANG DI PT TELKOM WITEL
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



disusun oleh:

Fitria Salsa Billa Puspita Siwi

19.96.1414

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

2023

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENINGKATAN
KINERJA KARYAWAN MAGANG DI PT TELKOM WITEL
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi



disusun oleh:

Fitria Salsa Billa Puspita Siwi

19.96.1414

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
2023**

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**“POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENINGKATAN
KINERJA KARYAWAN MAGANG DI PT TELKOM WITEL
YOGYAKARTA”**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Fitria Salsa Billa Puspita Siwi
19.96.1414

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 31 Mei 2023

Dosen Pembimbing,



Dr. Kalis Purwanto, M.M
NIK. 190302357

PENGESAHAN

SKRIPSI

**“POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENINGKATAN
KINERJA KARYAWAN MAGANG DI PT TELKOM WITEL
YOGYAKARTA”**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Fitria Salsa Billa Puspita Siwi
19.96.1414

telah dipertahankan di Dewan Penguji Skripsi
pada tanggal 31 Mei 2023

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Dr. Kalis Purwanto, M.M
NIK. 190302357



Dr. Junaidi, S.Ag., M.Hum., M.Kom
NIK. 190302599



Andreas Tri Pamungkas, M.A
NIK. 190302599



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Tanggal 31 Mei 2023

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom

NIK 190302125

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang 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 tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 17 Mei 2023



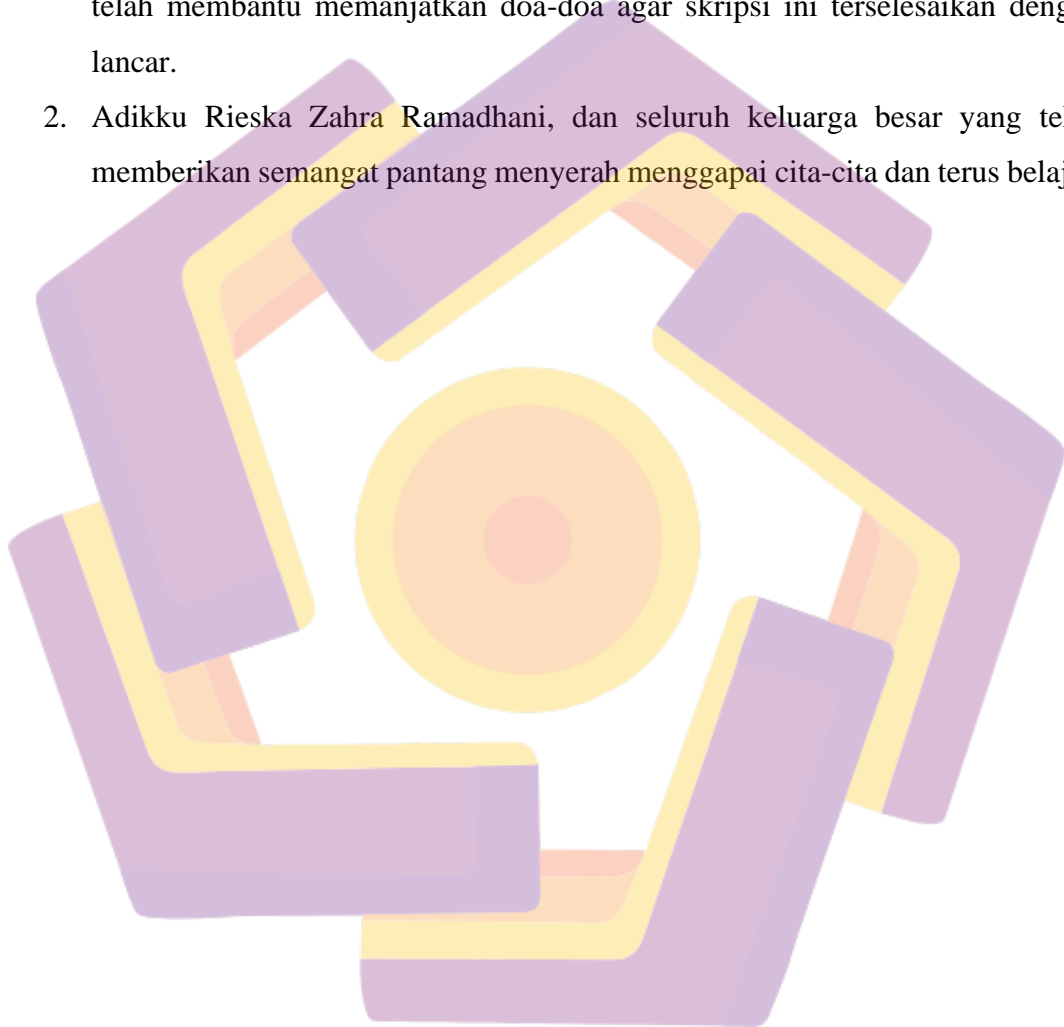
Fitria Salsa Billa Puspita Siwi

NIM. 19.96.1414

PERSEMBAHAN

Dengan segenap usaha dan teriring ucapan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis persembahkan skripsi ini teruntuk:

1. Kedua orang tua tersayang, bapak Widi Nugroho dan ibu Hari Susilowati yang telah membantu memanjatkan doa-doa agar skripsi ini terselesaikan dengan lancar.
2. Adikku Rieska Zahra Ramadhani, dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat pantang menyerah menggapai cita-cita dan terus belajar.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan ridha-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi berjudul “Pola Komunikasi Organisasi dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Magang di PT Telkom Witel Yogyakarta” tepat pada waktunya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, sumbangan pemikiran, dan dukungan moral maupun spiritual dari berbagai pihak. Tiada yang dapat penulis berikan selain ucapan terimakasih yang tulus dan penghargaan kepada bapak dan ibu beserta keluarga besar yang tidak henti-hentinya mendoakan selama penulisan skripsi ini. Ucapan terimakasih dan penghargaan juga penulis sampaikan kepada:

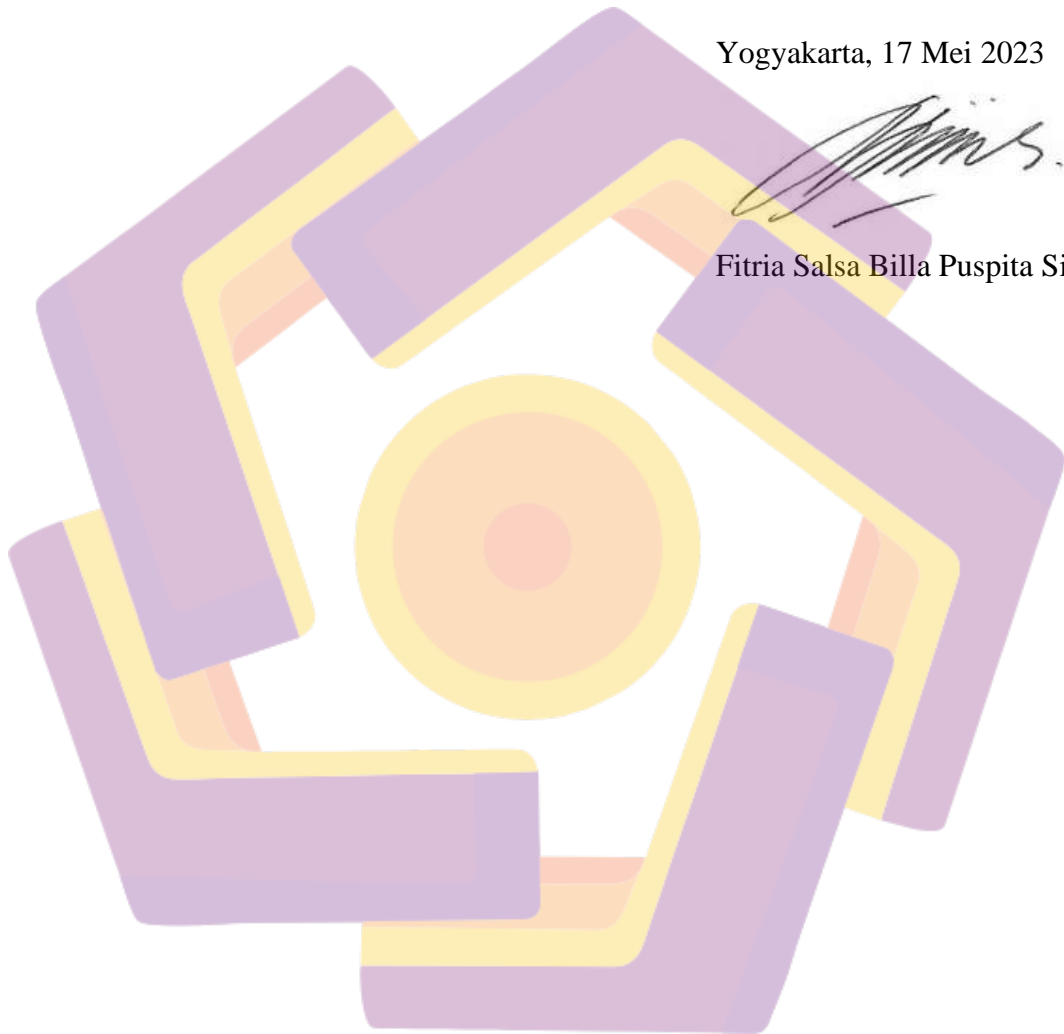
1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M selaku rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Bapak Erik Hadi Saputra, S.Kom., M.Eng selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Kalis Purwanto, M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan dan waktu selama penyusunan laporan skripsi.
4. Bapak Ibu dosen, seluruh staf dan pegawai Universitas Amikom Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan bantuan yang bermanfaat selama menjalankan perkuliahan.
5. PT Telkom Witel Yogyakarta yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Rekan-rekan *Outsourcing* dan *Internship* PT Telkom Witel Yogyakarta yang sudah memberi bantuan kepada penulis dalam proses penelitian.
7. Para sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penelitian ini. Akhir kata, penulis mempunyai harapan besar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Yogyakarta, 17 Mei 2023



Fitria Salsa Billa Puspita Siwi



DAFTAR ISI

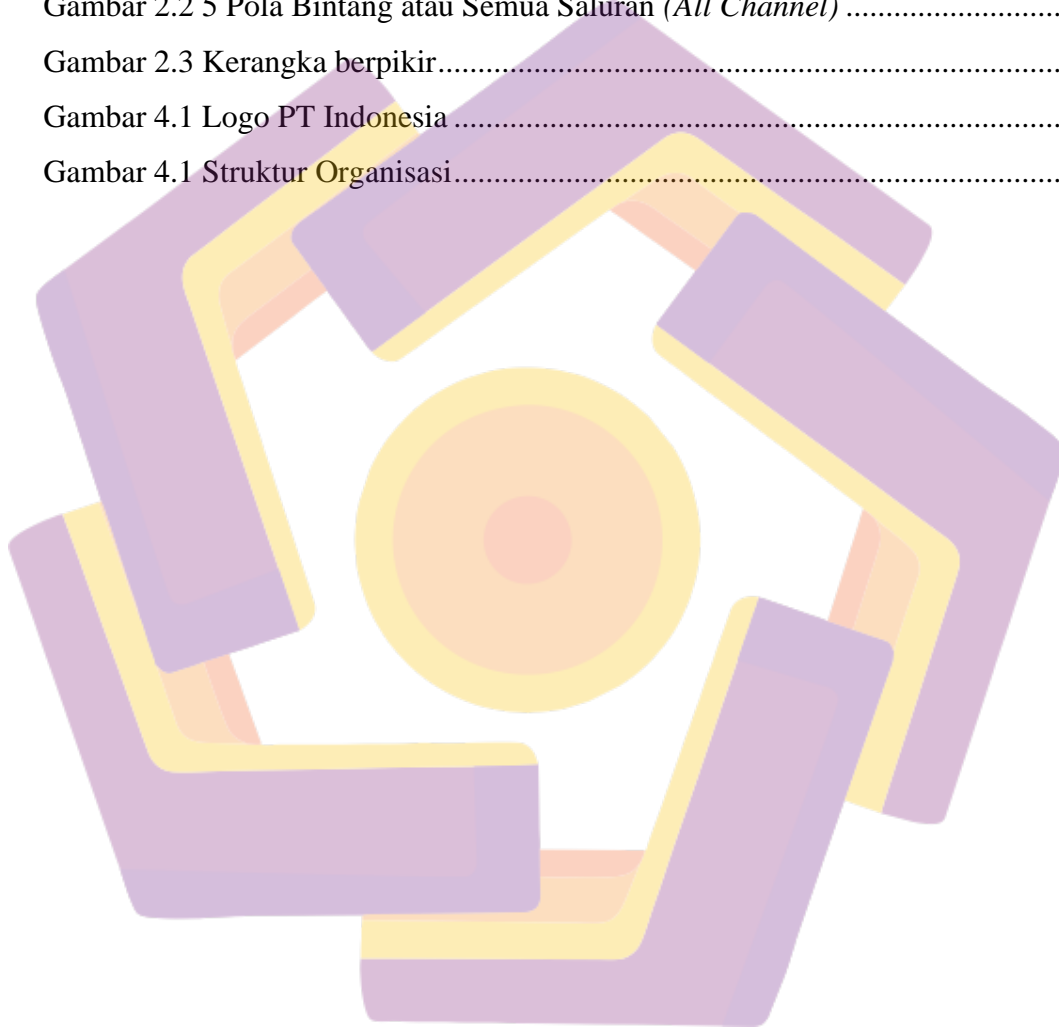
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi.....	9
2.2.2 Pola Komunikasi Organisasi.....	10
2.2.3 Hambatan Komunikasi Organisasi.....	14
2.2.4 Motivasi Kerja.....	15
2.2.5 Kinerja Karyawan.....	17
2.3 Kerangka Berpikir	20
BAB III METODE PENELITIAN	21

3.1 Jenis dan Paradigma Penelitian	21
3.2 Sumber Data Penelitian	22
3.2.1 Data Primer	22
3.2.2 Data Sekunder.....	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data	22
3.3.1 Observasi (Pengamatan)	23
3.3.2 <i>Interview</i> (Wawancara).....	23
3.3.3 Dokumentasi	23
3.4 Teknik Pengambilan Informan	24
3.4 Subjek & Objek Penelitian	24
3.5 Lokasi Penelitian	25
3.6 Teknik Analisis Data	25
3.6.1 Pengumpulan Data.....	25
3.6.2 Reduksi Data.....	25
3.6.3 Penyajian Data	26
3.6.4 Penarikan Kesimpulan	26
3.7 Keabsahan Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Profil PT Telkom Indonesia	27
4.1.1 Sejarah PT Telkom Witel Yogyakarta.....	28
4.1.2 Visi dan Misi	29
4.1.3 Logo.....	29
4.1.4 Struktur Organisasi	30
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	30

4.2.1 Pola Komunikasi Karyawan Tetap dan Karyawan Magang pada PT Telkom Witel Yogyakarta	30
4.2 Pembahasan	40
4.2.1 Efektivitas Pola Komunikasi Organisasi pada PT Telkom Witel Yogyakarta.....	40
4.2.2 Pemenuhan Motivasi Intrinsik dan Ekstrinsik Karyawan Magang PT Telkom Witel Yogyakarta	45
4.2.3 Motivasi sebagai Upaya dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Magang PT Telkom Witel Yogyakarta	48
BAB V PENUTUP.....	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	55

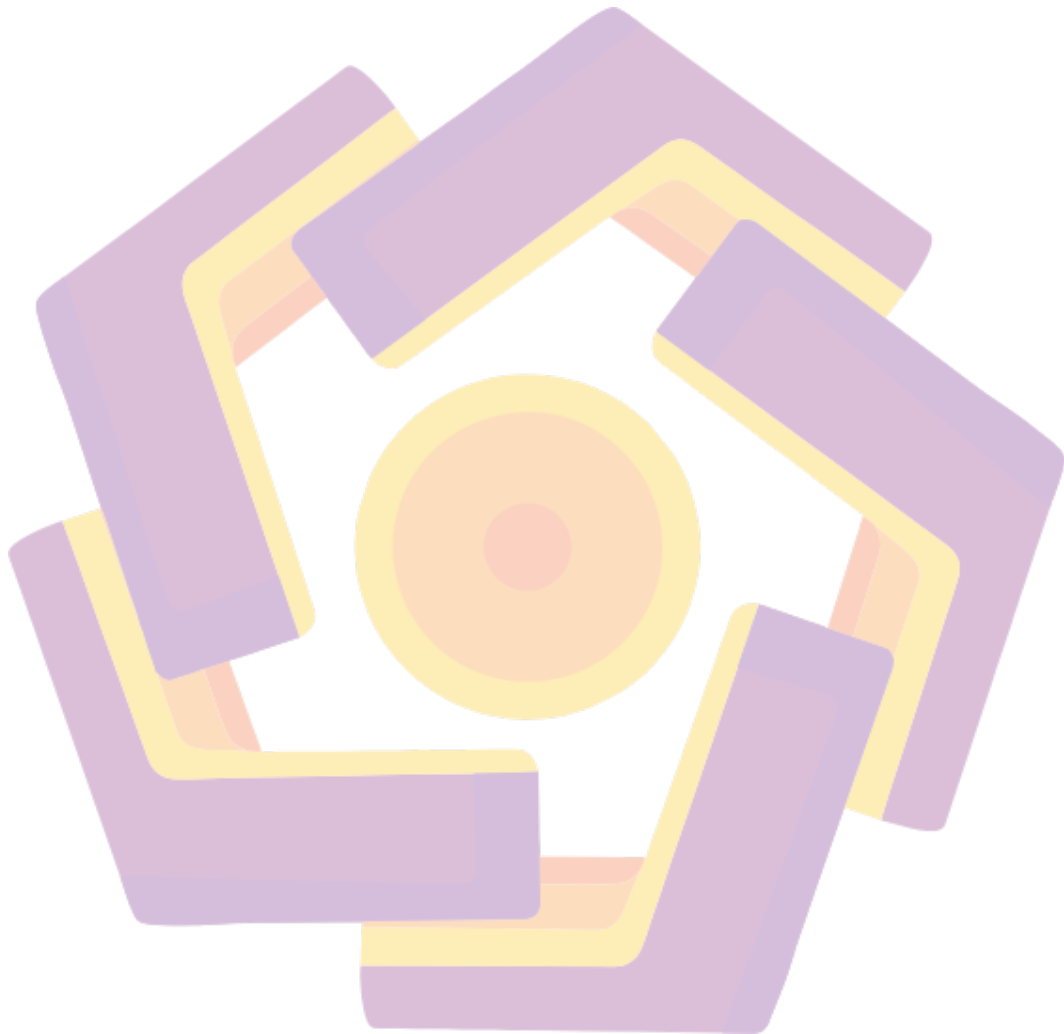
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 1 Pola Roda (<i>Wheel</i>).....	10
Gambar 2.2 2 Pola Lingkaran (<i>Circle</i>).....	11
Gambar 2.2 3 Pola Rantai (<i>Chain</i>).....	12
Gambar 2.2 4 Pola Huruf Y	13
Gambar 2.2 5 Pola Bintang atau Semua Saluran (<i>All Channel</i>)	13
Gambar 2.3 Kerangka berpikir.....	20
Gambar 4.1 Logo PT Indonesia	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	30



DAFTAR TABEL

Tabel 3.4 1 Subjek penelitian.....	24
------------------------------------	----



INTISARI

Sebuah perusahaan tentu memiliki cita-cita untuk maju dan berkembang, untuk mencapai hal tersebut maka diperlukan strategi pengembangan internal perusahaan. Salah satunya adalah dengan regenerasi karyawan, seperti pada PT Telkom Witel Yogyakarta yang membuka kesempatan bagi para mahasiswa untuk melaksanakan program magang dan mendapatkan pengalaman kerja di lingkup perusahaan BUMN. Namun, pada program magang di periode November 2022 hingga Januari 2023 terdapat konflik internal antara mentor dengan karyawan magang, karena kurangnya komunikasi dan tindakan indisipliner yang dilakukan oleh karyawan magang sehingga mempengaruhi kinerjanya. Persoalan yang dikaji pada penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan magang di PT Telkom Witel Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk membantu interaksi antar karyawan serta memotivasi agar kinerja karyawan magang dapat meningkat dengan mengetahui pola komunikasi yang digunakan, sehingga dapat memajukan organisasi dan meminimalisir konflik dimasa depan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif serta menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teori pola komunikasi organisasi dan teori motivasi.

Hasil dari penelitian adalah PT Telkom Witel Yogyakarta menggunakan seluruh model pola komunikasi yaitu roda, lingkaran, rantai, Y dan bintang atau semua saluran. Namun, tidak semua pola efektif digunakan, hanya pola roda, lingkaran, Y dan bintang yang efektif digunakan. Pola rantai tidak efektif digunakan karena pesan yang disampaikan terkadang tidak lengkap. Adapun peningkatan kinerja karyawan magang dilakukan dengan pemberian motivasi melalui kegiatan rutin senam sehat, kajian rohani, dan makan siang bersama.

Kata kunci : Pola Komunikasi Organisasi, Kinerja, Karyawan Magang, PT Telkom Witel Yogyakarta

ABSTRACT

A company certainly has aspirations to progress and develop, to achieve this, a company's internal development strategy is needed. One way is by regenerating employees, such as at PT Telkom Witel Yogyakarta which opens opportunities for students to carry out apprenticeship programs and gain work experience within the scope of state-owned companies. However, in the internship program from November 2022 to January 2023 there was an internal conflict between the mentor and the apprentices, due to a lack of communication and disciplinary actions taken by the apprentices which affected their performance. The problem studied in this study is how organizational communication patterns improve the performance of apprentices at PT Telkom Yogyakarta.

This research aims to help interaction between employees and to motivate interns so that the performance of apprentices can increase by knowing the communication patterns used, so as to advance the organization and minimize conflicts in the future. This research uses a type of qualitative research and uses data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The collected data were analyzed using the theory of organizational communication patterns and the theory of motivation.

The result of the research is that PT Telkom Witel Yogyakarta uses all models of communication patterns, namely wheels, circles, chains, Y and stars or all channels. However, not all patterns are effectively used, only wheel, circle, Y and star patterns are effective. The chain pattern is not used effectively because the message conveyed is sometimes incomplete. The performance improvement of interns is carried out by providing motivation through regular healthy exercise activities, spiritual studies, and having lunch together.

Keywords: *Organizational Communication Patterns, Performance, Internship Employees, PT Telkom Witel Yogyakarta*