

SKRIPSI

AUDIT ARAH KOMUNIKASI ORGANISASI

(Studi Fenomenologi tentang Arah Komunikasi Organisasi di PT. Telekomunikasi

Indonesia Tbk Cabang Batam)

Dosen Pembimbing: Dr. MC. Ninik Sri Rejeki M.Si



Disusun oleh :

ERLYS

NIM : 03341 / KOMUNIKASI

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2011

HALAMAN PERSETUJUAN

AUDIT ARAH ALIRAN KOMUNIKASI ORGANISASI

**(Studi Fenomenologi tentang Arah Komunikasi Organisasi di PT. Telekomunikasi
Indonesia Tbk Cabang Batam)**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat guna memperoleh
gelar Strata Satu Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

disusun oleh:

Erlvs

07 09 03341

disetujui oleh:

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2011

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi :

AUDIT ARAH KOMUNIKASI ORGANISASI

(Studi Fenomenologi tentang Arah Komunikasi Organisasi di PT.
Telekomunikasi Indonesia Tbk Cabang Batam)

Penyusun : Erllys

NIM : 07 09 03341

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada sidang ujian skripsi yang diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Senin / 18 Juni 2011

Waktu : 14.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Kampus 4
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

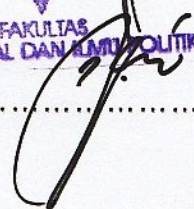
TIM PENGUJI

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih
Penguji Utama

Dr. MC. Ninik Sri Rejeki M.Si
Penguji I

Ike Devi Sulistyaningtyas S.Sos, M.si
Penguji II


.....

.....

.....


PERNYATAAN

Bahwa saya bertanda tangan dibawah ini, menyatakan :

Nama : Erllys

NIM : 07 09 03341

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : **Audit Arah Komunikasi Organisasi**
(Studi Fenomenologi tentang Arah Komunikasi Organisasi di
PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Cabang Batam)

Mengatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis ini bukan hasil plagiarisme, pencurian hasil karya orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya, karena hubungan material maupun non material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh Tim Fakultas untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas di institusi ini.

Yogyakarta, Juli 2011

Saya yang menyatakan

Erllys

07 09 03341



Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Komunikasi

Erlys
070903341

Auditing Organizational Communication Direction (Phenomenology of Communication Studies at PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Branch Batam)
Audit Arah Komunikasi Organisasi (Studi Fenomenologi tentang Arah Komunikasi Organisasi di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Cabang Batam)

Audit komunikasi merupakan kajian yang menyeluruh dan seksama tentang filsafat komunikasi beserta konsep-konsep, struktur, arus dan praktek komunikasi dalam suatu organisasi, baik itu organisasi kecil atau besar, organisasi usaha atau nirlaba, dan swasta atau publik. Suatu audit komunikasi diharapkan dapat menyikap kemacetan-kemacetan informasi, hambatan-hambatan terhadap komunikasi yang efektif, dan peluang-peluang yang telah disia-siakan.

Oleh karena itu, audit komunikasi sangat penting untuk dilakukan dalam sebuah perusahaan untuk mengetahui cara bekerjanya sistem komunikasi organisasi pada suatu organisasi secara periodik kemudian merencanakan dan mengubahnya sesuai kebutuhan. Hal ini karena hanya dengan sistem komunikasi organisasi yang baik, komunikasi dalam sebuah organisasi dapat dilakukan secara efektif. Untuk itu, peneliti menggunakan pengalaman komunikasi untuk melihat arah aliran informasi organisasi yang *downward communication*, *upward communication*, *horizontal communication* dan *interline communication* dengan metode fenomenologi, yakni pandangan berpikir yang menekankan pada pengalaman-pengalaman subyektif manusia.

Asumsinya adalah bahwa peneliti berusaha memahami arti peristiwa berdasarkan pandangan subyek yang diteliti. Oleh karenanya, metode wawancara mendalam serta observasi langsung di lapangan digunakan peneliti untuk proses pengumpulan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi komunikasi yang terjadi di PT. Telekomunikasi Tbk Cabang Batam berjalan dengan sistematis. Hal ini juga didukung oleh media-media yang disediakan oleh perusahaan untuk memperlancar aliran informasi yang berjalan di dalam perusahaan, terutama *upward communication* dan *downward communication* contohnya seperti portal intranet, flexi-milis, email, nota dinas, kegiatan konseling, dan pertemuan rutin.

Dengan adanya sistem kerjasama dalam tim (*teamwork*), hubungan antar teman sejawat pun berjalan dengan baik. Karena mereka akan selalu bertemu setiap hari di setiap kesempatan ketika bekerja dalam tim, dengan demikian lambat laun, baik sadar maupun tidak, akan menciptakan hubungan interpersonal yang erat. Ketika memiliki hubungan interpersonal yang erat. Hal tersebut akan menciptakan komunikasi horizontal yang efektif dengan saling mendukung satu sama lain.

Semua unit di PT. Telkom Cabang Batam saling berkaitan, maka komunikasi lintas saluran hampir setiap hari dilakukan. Hal itu tidak perlu meminta izin karena komunikasi lintas saluran yang dilakukan sudah merupakan bagian dari *job description* masing-masing individu. Hanya perlu dilaporkan apabila terdapat kepentingan di luar *job description* mereka. Namun apabila perlu minta izin pun cukup dilakukan secara lisan saja. Begitu juga dengan pelaporan, selama masih dalam wewenang atau tanggung jawab pekerjaan bawahan, pelaporan aktivitas lintas saluran tidak perlu dilakukan. Kecuali hal-hal yang diluar *job description* yang perlu dilaporkan. Itupun mekanisme pelaporannya dapat dilakukan melalui *email*, telepon ataupun secara lisan.

Meski sistem komunikasi yang terdapat di PT. Telkom termasuk terpadu dan sistematis, namun untuk tingkat area, baiknya sering melaksanakan acara untuk menjaga tali silaturahmi antar anggota perusahaan, baik antar atasan-bawahan, ataupun sesama rekan sejawat. Selain sebagai ajang bertukar pikiran, juga membantu anggota organisasi untuk menghilangkan penat sejenak akibat kesibukan bekerja. Dengan seringnya dilakukan silaturahmi, maka niscaya hubungan interpersonal pun akan semakin erat.

Keyword : audit komunikasi, arah aliran informasi, pengalaman komunikasi keorganisasian.

PERSEMBAHAN



Kupersembahkan karya ini teruntuk

**Papa dan Mama tercinta yang telah
memberikan segala perhatian,**

**Semangat dan doa yang senantiasa
diberikan**

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa, bahwa dalam keterbatasan waktu yang ada skripsi ini dapat selesai. Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi program S-1 dengan judul “Audit Arah Aliran Informasi Organisasi di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Cabang Batam” pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan hasil yang terbaik. Namun demikian, penulis juga memiliki keterbatasan kemampuan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyadari tanpa adanya bimbingan, dukungan dan bantuan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak, maka skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M. Si., selaku dosen pembimbing, yang disela-sela kesibukannya telah memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan-arahan serta saran-saran yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini.

2. Iman Susilo, selaku bapak Pembina pada saat magang di PT. Telkom Cabang Batam, yang telah banyak sekali membantu saya demi kelancaran skripsi ini. Aku tidak akan melupakan kebaikan dan ketulusan Bapak. Thanks Pak.
3. Kedua orang tuaku, kedua kakakku yang luar biasa, Merry Cheung dan Herry Cheung, adikku tersayang, William Ng beserta keluarga besar yang telah mendukung dan senantiasa mendoakan supaya skripsi ini cepat selesai.
4. *My Soulmate*, Andri Goh, yang akan menjadi pasangan hidupku, yang tidak pernah bosan untuk memberikan dukungan dan semangat kepadaku hingga detik skripsi ini selesai. *Thank you so much, I love you.*
5. *My craziest bestie*, Sarmalina Santa Julia Harianja, yang selalu siap membantuku ketika sedang mengalami kesulitan, apalagi di masa-masa penyusunan skripsi ini. Dia pun orang yang paling sering mendengarkan keluh kesahku di saat saya sedang ‘galau’. *You have a great contribution in the process of preparation of this thesis. Thanks for everything, sis! *smooch**
6. Mitha Astari, Sinta Setiani, Mbok Hesty, Piggies (Justin, Anggie, Uci, Ame, Jojo) yang selalu memberikan dukungan disaat saya sedang *down* dan selalu menggila bersama disaat senang. *You guys have filled my life when love and grief! You guys are awesome!*
7. Semua teman-teman Fisip’07 dan teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna maka untuk penyempurnaan penelitian ini lebih lanjut segala bentuk kritik dan saran sangat diharapkan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Juli 2011

Penulis

Erlys

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Abstraksi	v
Halaman Persembahan.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
E. Kerangka Teori	12
1. Audit Komunikasi	12
2. Komunikasi Organisasi	30
F. Kerangka Konsep	42
G. Metodologi Penelitian	44
1. Jenis Penelitian	44

2. Metode Penelitian	45
3. Subyek Penelitian	47
4. Teknik Pengumpulan Data	48
5. Teknik Analisis Data	50
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	52
A. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan	52
B. Visi dan Misi Perusahaan	59
C. Budaya Perusahaan	60
D. Logo Perusahaan	64
E. Deskripsi Unit <i>Customer</i> Riau Kepulauan Divisi <i>Customer Service</i> Area Barat	66
F. Struktur Organisasi Unit <i>Customer</i> Riau Kepulauan	69
BAB III TEMUAN DAN ANALISIS HASIL AUDIT	70
A. Hasil Penelitian	70
1. <i>Downward Communication</i>	70
2. <i>Upward Communication</i>	79
3. <i>Horizontal Communication</i>	88
4. <i>Interline Communication</i>	96
B. Hasil Audit	98

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	121
--	------------

A. Kesimpulan	121
---------------------	-----

B. Saran	124
----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA	126
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	
-----------------	--



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Asumsi dari Paradigma Konstruktivisme	45
Tabel 2. Hasil Audit	98

