

**BENTUK-BENTUK KOMUNIKASI KARYAWAN DALAM RAPAT
INTERNAL MINGGUAN DI DIVISI *MARKETING* NASMOCO JANTI
YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Oleh :

YETRI OKTIVANI BR GINTING

09 09 03955/KOM

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Bentuk-Bentuk Komunikasi Karyawan dalam Rapat Internal Mingguan di
Divisi *Marketing* Nasmoco Janti Yogyakarta**

SKRIPSI

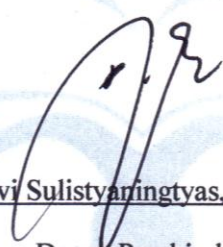
Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

YETRI OKTIVANI BR GINTING

NIM : 09 09 03955 / Ilmu Komunikasi

Disetujui Oleh :



Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si.

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Bentuk-Bentuk Komunikasi Karyawan dalam Rapat Internal
Mingguan di Divisi *Marketing* Nasmoco Janti Yogyakarta

Penyusun : Yetri Oktivani Br Ginting

NIM : 09 09 03955 / Ilmu Komunikasi

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 15 April 2013

Waktu : 08.30 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Lantai 1

Gedung Theresa Kampus IV Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta

TIM PENGUJI

Dr. G. Arum Yudarwati

Penguji Utama

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si.

Penguji I

Drs. Setio Budi HH., M.Si.

Penguji II



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yetri Oktivani Br Ginting

Nomor Mahasiswa : 09 09 03955

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Bentuk-Bentuk Komunikasi Karyawan dalam Rapat Internal Mingguan di Divisi *Marketing* Nasmoco Janti Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik 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 tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila di kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk 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 akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 2 April 2014

Saya yang menyatakan,



Yetri Oktivani Br Ginting

HALAMAN PERSEMBAHAN

SEBAB AKU INI MENGETAHUI RANCANGAN-RANCANGAN APA
YANG ADA PADA-KU MENGENAI KAMU, DEMIKIANLAH FIRMAN
TUHAN, YAITU RANCANGAN DAMAI SEJAHTERA DAN BUKAN
RANCANGAN KECELAKAAN, UNTUK MEMBERIKAN KEPADAMU
HARI DEPAN YANG PENUH HARAPAN

(YEREMIA 29:11)

SESUATU YANG BAIK

DATANG BAGI MEREKA YANG PERCAYA

SESUATU YANG LEBIH BAIK

DATANG BAGI MEREKA YANG BERSABAR

DAN,

SESUATU YANG TERBAIK..

PASTI DATANG BAGI MEREKA YANG TIDAK PERNAH MENYERAH

SPECIAL DEDICATED TO :

JESUS CHRIST

MY PARENTS

MY BROTHER

MY FAMILY

MY BEST FRIENDS

*Without your love, spirit and support
this would have never been possible*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas penyertaan-Nya dalam segala proses dari awal hingga terselesaikannya penelitian ini, sehingga penulis mampu melaksanakan dengan baik dari proses awal hingga akhir penelitian sebagai tugas akhir dengan judul **“Bentuk-Bentuk Komunikasi Karyawan dalam Rapat Internal Mingguan di Divisi Marketing Nasmoco Janti Yogyakarta”**. Pelaksanaan penelitian ini disusun dan diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan mahasiswa/i program studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan memberikan masukan yang positif. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai dan memberkati penulis setiap harinya. Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya. *I am so grateful.*
2. Ibu Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan bijaksana dan sabar memberikan arahan, bimbingan, kritik dan saran untuk penulis dari awal hingga akhir proses penulisan skripsi ini sehingga dapat selesai dengan maksimal. Terima kasih banyak Ibu.
3. Ibu Dr. G. Arum Yudarwati selaku dosen penguji utama yang sudah memberikan bimbingan, kritik dan saran untuk penulis pada laporan penelitian skripsi ini.

4. Bapak Drs. Setio Budi HH., M.Si selaku dosen penguji II yang sudah memberikan bimbingan, kritik dan saran untuk penulis pada laporan penelitian skripsi ini.
5. Kedua orangtuaku tercinta, Bapak Ir. Hendri Ginting dan Ibu Dameriah Br Tarigan yang dengan sabar mendidik, merawat, dan senantiasa memberikan doa. Terima kasih banyak buat semangat, motivasi, perhatian, cinta dan kasih sayang luar biasa yang telah diberikan kepada Yetri. *Love them so much!*
6. Abangku tersayang, Krista Bastanta Ginting yang selalu mengingatkan untuk segera menyelesaikan skripsi ini dan segera naik level. *Thanks brother, hope we can make our parents to be proud of us!*
7. Bapak Djoko Prasongko sebagai Kepala Cabang Nasmoco Janti Yogyakarta dan Ibu Kus sebagai *ex Administration Section Head* Nasmoco Janti (sekarang ditempatkan di Nasmoco Bantul) yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi di Nasmoco Janti.
8. Mbak Revika Revani sebagai *Customer Retention Coordinator* Nasmoco Janti yang telah berbaik hati untuk membimbing dan membantu penulis dalam memberikan data-data keperluan skripsi ini serta *sharing* pengalamannya.

9. *Supervisor* dan karyawan *marketing* Nasmoco Janti yang sudah menjadi narasumber yang baik hati dan tidak sombong yang sudah meluangkan waktunya untuk wawancara dan membantu penulis dalam memberikan data-data untuk keperluan skripsi ini.
10. Karyawan divisi admin Nasmoco Janti yang telah memberikan bantuan dan canda tawa selama penulis mengambil data untuk keperluan skripsi ini.
11. Terima kasih buat Kak Eve Sitepu yang sudah membantu dan mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk dukungan, doa, motivasi, dan *sharing* berbagai cerita sehingga menguatkan dan menambah semangat penulis. *Thank you so much sis!*
12. Keluarga terkasih di Yogyakarta Bibi Nana Tarigan, Bang Icon Sitepu, Kak Lulu Sitepu, Kak Eme Sitepu, Mbak Dewi, Bang Geal Tarigan, Mas Awan yang selalu memberi semangat kepada penulis selama di Yogyakarta. Terima kasih buat dukungan, doa, motivasi, dan nasihat dalam proses penulisan skripsi ini.
13. Sahabatku Jastuti Herlina Gultom, Meissara Jovie Rosiana, Meta Theresia Panggabean yang telah menjadi sahabat penulis di Yogyakarta selama ini. Terima kasih untuk doa, bantuan yang tulus, semangat, motivasi, *sharing*, dan canda tawa. Kalian telah menjadikan hari-hariku penuh warna sehingga rasa mumet penulis bisa hilang dan akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

14. Sahabatku Ade Wayne Sembiring, Dessy R. Nadeak, Elly Carolin Barus, Monica Napitupulu. Terima kasih untuk doa dan semangatnya yang ga pernah lupa kalian berikan kepada penulis. *Miss you all guys, hope we can meet as soon as possible!*
15. Terima kasih kepada Johndri Oktalinus dan Roy Hamonangan Rajagukguk atas doa, semangat, motivasi, *sharing*, dan canda tawa yang telah mengisi hari-hari penulis selama di Yogyakarta.
16. Teman-teman seperjuangan FISIP 2009, Atma Jaya Radio, BEM FISIP 2011-2012, dan Perhumas Muda Yogyakarta yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih banyak atas doa, semangat dan dukungan kalian.
17. Teman Permata GBKP Runggun Yogyakarta khususnya Pengurus Permata Runggun Periode 2011-2013 Ita, Rena, Yoan, Lusi, Febby, Alem, Kak Repita, Koko, Jere, Paldo, Rio, Robby, Wilson dan Yopie yang selalu memberikan doa, motivasi dan semangat. Sukses buat karir dan pelayanan kita semua ya!
18. Terima kasih kepada Alexander Aprita Ermando Drajad (Alex) yang sudah membantu penulis untuk mengedit video sehingga videonya bisa dipresentasikan dengan baik.

19. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis selama penelitian dan penyusunan skripsi ini. Terima kasih buat semuanya. Tuhan Yesus Memberkati.

Yogyakarta, April 2014

Penulis

Yetri Oktivani Br Ginting

090903955 / Ilmu Komunikasi

**Bentuk-Bentuk Komunikasi Karyawan dalam Rapat Internal Mingguan di
Divisi *Marketing* Nasmoco Janti Yogyakarta**

ABSTRAK

Rapat dalam suatu organisasi penting adanya dikarenakan rapat merupakan sarana komunikasi bagi organisasi. Rapat diperlukan untuk membahas agenda atau kegiatan yang akan dilaksanakan dengan anggota organisasi. Dalam suatu rapat, komunikasi antar karyawan sangat penting keberadaannya. Hal tersebut dikarenakan dalam rapat, pendapat-pendapat ataupun respon dari para karyawan diperlukan untuk memberikan ide atau pemikiran tentang keputusan yang akan diambil dalam rapat tersebut. Komunikasi antar karyawan dan karyawan dengan pimpinan yang terjalin dengan aktif akan menghasilkan keputusan yang sesuai dengan tujuan organisasi. Komunikasi yang terjalin tersebut dapat terjadi secara verbal dan non verbal. Oleh karena itu dalam penelitian ini terkait dengan bentuk-bentuk komunikasi karyawan yang terjalin pada saat rapat internal di divisi *marketing*.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan metode penelitian studi kasus yang dilakukan dalam kasus rapat internal mingguan di Nasmoco Janti Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bentuk-bentuk komunikasi karyawan *marketing* dalam rapat internal di divisi *marketing* Nasmoco Janti Yogyakarta. Harapannya adalah penelitian ini dapat memberikan pengetahuan bagi dunia luar mengenai kasus bentuk-bentuk komunikasi karyawan yang terjalin pada saat rapat internal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan suasana rapat yang formal dan *assertiveness*, dimana karyawannya mampu menyatakan secara langsung suatu ide atau opini secara jujur dan menunjukkan ekspresi yang sesuai dengan perasaan yang dimiliki ketika mengikuti rapat, maka akan dapat diperlihatkan dari bentuk komunikasi yang terjadi dalam rapat tersebut, baik secara verbal maupun non verbal. Komunikasi verbal dalam rapat tersebut menggunakan kata-kata secara lisan dan menggunakan bahasa yang cenderung luwes dan tidak terlalu formal serta sesekali menggunakan kalimat humor. Komunikasi non verbal menunjukkan bahwa meskipun suara, ekspresi wajah, sikap badan, dan gerakan badan terlihat santai dan tidak kaku tetapi materi atau isi rapat tetap pada jalurnya dan terlihat lebih menyenangkan.

Kata kunci : Rapat, komunikasi karyawan, komunikasi verbal, dan komunikasi non verbal.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Kerangka Teori.....	7
F. Kerangka Konsep	51
G. Metodologi Penelitian	57
1. Jenis Penelitian	57
2. Metode Penelitian.....	58
3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	58
4. Objek Penelitian	58
5. Sumber Data	58
6. Teknik Analisis Data	62
 BAB II. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	 68
A. Sejarah Singkat PT. New Ratna Motor (Pusat JATENG–DIY)	68

B. Perjalanan Jaringan Nasmoco.....	75
C. Sejarah Perusahaan Nasmoco Janti	77
D. Logo Perusahaan.....	77
E. Visi Nasmoco Janti	78
F. Misi Nasmoco Janti	78
G. Struktur Organisasi Nasmoco Janti	78
H. Rapat Internal Divisi <i>Marketing</i> Nasmoco Janti	78
BAB III. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	81
A. Hasil Temuan Penelitian	82
1. Komunikasi Verbal dan Non Verbal Karyawan dalam Rapat di Divisi <i>Marketing</i> Nasmoco Janti Yogyakarta	82
B. Analisis Data.....	141
1. Analisis Komunikasi Verbal dalam Rapat Internal Pada Awal Bulan (<i>Targeting</i>), Rapat Pengadaan <i>Event</i> dan Rapat Evaluasi Akhir Bulan.....	145
2. Analisis Komunikasi Non Verbal dalam Rapat Internal Pada Awal Bulan (<i>Targeting</i>), Rapat Pengadaan <i>Event</i> dan Rapat Evaluasi Akhir Bulan.....	149
3. Implikasi	158
BAB IV. PENUTUP	161
A. Kesimpulan	161
B. Saran	163
DAFTAR PUSTAKA	165
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Analisis Data Interaktif Model Miles dan Hubberman.....	65
---	----



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Bentuk-Bentuk Komunikasi	140
--	-----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Logo Toyota	77
Gambar 2.2	Logo Nasmoco Janti.....	77
Gambar 3.1	<i>Layout</i> Proses Perekaman	81
Gambar 3.2	Ruang Rapat Sebelum Rapat Dimulai.....	83
Gambar 3.3	Ruang Rapat	83
Gambar 3.4	Suasana Rapat	86
Gambar 3.5	<i>Supervisor</i> Memakai Komunikasi Verbal Sambil Menggerakkan Tangan Untuk Membantu Menjelaskan.....	88
Gambar 3.6	Perwakilan Dua Orang Karyawan yang Ditunjuk Untuk Membantu Menuliskan Target Penjualan Karyawan di Papan Tulis	89
Gambar 3.7	Posisi Badan Karyawan yang Terlihat Rileks.....	90
Gambar 3.8	Karyawan dengan Posisi Badan Rileks Sambil Tersenyum	95
Gambar 3.9	Ekspresi Wajah Serius <i>Supervisor</i>	111
Gambar 3.10	<i>Supervisor</i> dengan Wajah yang Tidak Kaku dan Tersenyum	116
Gambar 3.11	Ekspresi Wajah Karyawan yang Kelihatan Tanda Minat	119
Gambar 3.12	<i>Layout</i> atau Penataan Ruang Saat Rapat.....	121

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 2 : Struktur Organisasi Nasmoco Janti
- Lampiran 3 : Hasil Observasi Bentuk-Bentuk Komunikasi Karyawan dalam Rapat Internal Minggguan (Rapat *Targeting* Penjualan) di Divisi *Marketing* Nasmoco Janti Yogyakarta
- Lampiran 4 : Hasil Observasi Bentuk-Bentuk Komunikasi Karyawan dalam Rapat Internal Minggguan (Rapat Pengadaan *Event*) di Divisi *Marketing* Nasmoco Janti Yogyakarta
- Lampiran 5 : Hasil Observasi Bentuk-Bentuk Komunikasi Karyawan dalam Rapat Internal Minggguan (Rapat Evaluasi Akhir Bulan) di Divisi *Marketing* Nasmoco Janti Yogyakarta
- Lampiran 6 : Transkrip Wawancara dengan Karyawan Senior dengan Masa Kerja Selama 5 Tahun
- Lampiran 7 : Transkrip Wawancara dengan Karyawan Senior dengan Masa Kerja Selama 8 Tahun
- Lampiran 8 : Dokumentasi