

**PERANAN *MIDDLE MANAGER* DALAM PROSES
PENGAMBILAN KEPUTUSAN
DI PT TELKOM AREA YOGYAKARTA**
(Studi Kasus tentang *Upward Communications* mengenai *Peranan
Middle Manager* Dalam Proses Pengambilan Keputusan pada
Penanganan Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD))



SKRIPSI

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

oleh

BONITA LARENDO SUTRISNO

080903494 / kom

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

2012

HALAMAN PERSETUJUAN

**Peranan *Middle Manager* Dalam Proses Pengambilan Keputusan
di PT Telkom Area Yogyakarta**

**(Studi Kasus tentang *Upward Communications* mengenai Peranan *Middle
Manager* Dalam Proses Pengambilan Keputusan pada Penanganan
Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD))**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

disusun oleh :

BONITA LARENDO SUTRISNO

No. Mhs : 08 09 03494 / KOM

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

2012

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peranan *Middle Manager* Dalam Proses Pengambilan Keputusan di PT Telkom Area Yogyakarta (Studi Kasus tentang *Upward Communications* mengenai Peranan *Middle Manager* Dalam Proses Pengambilan Keputusan pada Penanganan Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD))

Penyusun : Bonita Larendo Sutrisno

NIM : 08 09 03494

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Senin, 17 September 2012

Pukul : 10.00 – 11.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Lantai II FISIP UAJY

TIM PENGUJI

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si
Penguji Utama

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

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



(.....)

(.....)

(.....)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Bonita Larendo Sutrisno

Nomor Mahasiswa : 08 09 03494

Program Studi : Komunikasi

Judul Karya Tulis : Peranan *Middle Manager* Dalam Proses Pengambilan Keputusan di PT Telkom Area Yogyakarta (Studi Kasus tentang *Upward Communications* mengenai Peranan *Middle Manager* Dalam Proses Pengambilan Keputusan pada Penanganan Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD))

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 hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik. Bila dikemudian 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, 5 September 2012

Saya yang menyatakan



Bonita Larendo Sutrisno

BONITA LARENDO SUTRISNO

No. Mhs : 08 09 03494 / KOM

**Peranan *Middle Manager* Dalam Proses Pengambilan Keputusan
di PT Telkom Area Yogyakarta****(Studi Kasus tentang *Upward Communications* mengenai Peranan *Middle Manager* Dalam Proses Pengambilan Keputusan pada Penanganan
Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD))****ABSTRAK**

Karyawan merupakan aset perusahaan yang paling penting karena menjadi sumber daya terbesar sehingga menentukan keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu, karyawan memiliki peranan yang besar dalam perusahaan. *Middle manager* merupakan salah satu karyawan dalam perusahaan. Salah satu peranan *middle manager* dalam perusahaan yaitu pengambilan keputusan. Perusahaan melakukan pengambilan keputusan agar perusahaan dapat bertahan dan berkembang dalam lingkungan yang selalu berubah.

Penelitian dilakukan di perusahaan, yaitu PT Telkom Area Yogyakarta. Secara keseluruhan, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui peranan *middle manager* dalam proses pengambilan keputusan pada penanganan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu metode penelitian studi kasus. Penelitian ini digunakan untuk menganalisis dan menjelaskan secara komprehensif dari sudut pandang informan yang terkait dengan tujuan penelitian. Data didapat dengan melakukan FGD (*Focus Group Discussion*) dengan karyawan PT Telkom Area Yogyakarta yang berjumlah tujuh orang, serta dari dokumen perusahaan.

Pada akhirnya, diketahui bahwa *middle manager* memahami konsep peranan *middle manager* dalam proses pengambilan keputusan. Peranan *middle manager* yang dilakukan dalam proses pengambilan keputusan, yaitu *expert prescriber*, *communications facilitator*, dan *problem solving facilitator*. Dalam proses pengambilan keputusan pada penanganan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD), *middle manager* perlu lebih memperhatikan pada proses pengambilan keputusan, guna mendapat keputusan yang tepat

Kata Kunci : Peranan *middle manager*, pengambilan keputusan, proses pengambilan keputusan

Skripsi ini aku persembahkan untuk ALLAH SWT,

Untuk ayahku EDY SUTRISNO,

Untuk ibuku SUGI HARTATI,

Untuk kakakku AYU LARENDO SUTRISNO,

Untuk kakakku MINTARAGA ADITYA KRISNA,

Untuk si kecil R. AUDIRA ADITYA SUTRISNO,

Untuk GINAS SASMITA AJI,

dan

Untuk ENAM SAHABATKU

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "PERANAN *MIDDLE MANAGER* DALAM PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN DI PT TELKOM AREA YOGYAKARTA (Studi Kasus tentang Peranan *Middle Manager* Dalam Proses Pengambilan Keputusan pada Penanganan Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD))." Sebuah judul penelitian yang dipilih penulis untuk dapat memenuhi persyaratan kelulusan Strata satu dan sebagai jawaban akan rasa keingintahuan penulis untuk mengetahui peranan *middle manager* dalam proses pengambilan keputusan pada penanganan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) di PT Telkom Area Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan dan penelitian yang telah dilakukan masih terdapat banyak kekurangan. Namun begitu, penulis berharap skripsi ini dapat menambah pengetahuan bagi setiap orang yang membacanya, terutama terkait dengan peranan *middle manager* dalam proses pengambilan keputusan. Penulis juga berharap semoga hasil dari skripsi ini dapat menambah khasanah pemikiran serta pengetahuan dari segenap civitas Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang membaca dan dikemudian hari dapat melengkapi dan menemukan kebaruan dalam penelitian selanjutnya.

Dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan dan dukungan beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT. Terima kasih atas segala limpahan rahmat dan karunia-Mu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Keluarga tercinta. Mam, pap, mbak Ayu, mas Aga, dan dira. Terima kasih atas segala doa, perhatian, kesabaran, dan dukungan untuk penulis. "*Always Love My Fam!*"
3. Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M. Si. selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas perhatian, bimbingan, dukungan, serta masukan sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. "*God Bless You*"

4. Dosen penguji seminar dan pendadaran, Ibu Yudi, Ibu Arum, dan Ibu Ike terima kasih atas kritik dan saran selama penulis menyelesaikan skripsi ini. *"God Bless You"*
5. Bapak Sugeng Suwoto, terima kasih telah memberikan ijin penulis untuk melaksanakan penelitian di PT Telkom Area Yogyakarta. Ibu Eni Tri Astuti, SE dan tujuh peserta (informan), terima kasih telah membantu penulis selama proses FGD berlangsung.
6. Letda CPN Ginis Sasmita Aji yang selalu ada untukku. Terima kasih atas doa, perhatian, semangat, dukungan, dan cinta yang diberikan selama ini. Mari mengukir masa depan bersama.
7. Saudara "kembar" penulis, Jazinta Venita L.P. *You're my girl too!* CTX (Ulin, Anin, Wiwit, Dita, dan Dinda), serta Letda Inf Rezki Pandu Gunawan. Terima kasih sudah bersedia menemani, menyemangati, bertukarpikiran, dan menghibur penulis selama ini. Semoga persahabatan kita abadi.

Yogyakarta, 5 September 2012

Bonita Larendo Sutrisno

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Abstraksi.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian.....	15
E. Kerangka Teori	
1. Komunikasi Organisasi.....	16
2. Pengambilan Keputusan.....	25
3. Peranan <i>Middle Manager</i>	33
F. Kerangka Konsep.....	42
G. Metodologi Penelitian.....	49

BAB II DESKRIPSI PT TELKOM AREA YOGYAKARTA

A. Sejarah Umum PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk	
1. PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	56
2. PT Telkom Area Yogyakarta.....	64
B. Visi, Misi, dan Budaya Organisasi	
1. Visi.....	65
2. Misi.....	67
3. Budaya Organisasi.....	68
C. Logo Perusahaan.....	70
D. Struktur Organisasi.....	71
E. Produk dan Jasa.....	75
F. Pengananan Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD)	
1. Pengertian Alat Pelindung Diri (APD).....	81
2. Pengangan Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD).....	84

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	
1. Konsep Peranan <i>Middle Manager</i>	88
2. Konsep Pengambilan Keputusan.....	91
3. Peranan <i>Middle Manager</i> dalam Proses Pengambilan Keputusan Pada APD.....	94
B. Pembahasan.....	103

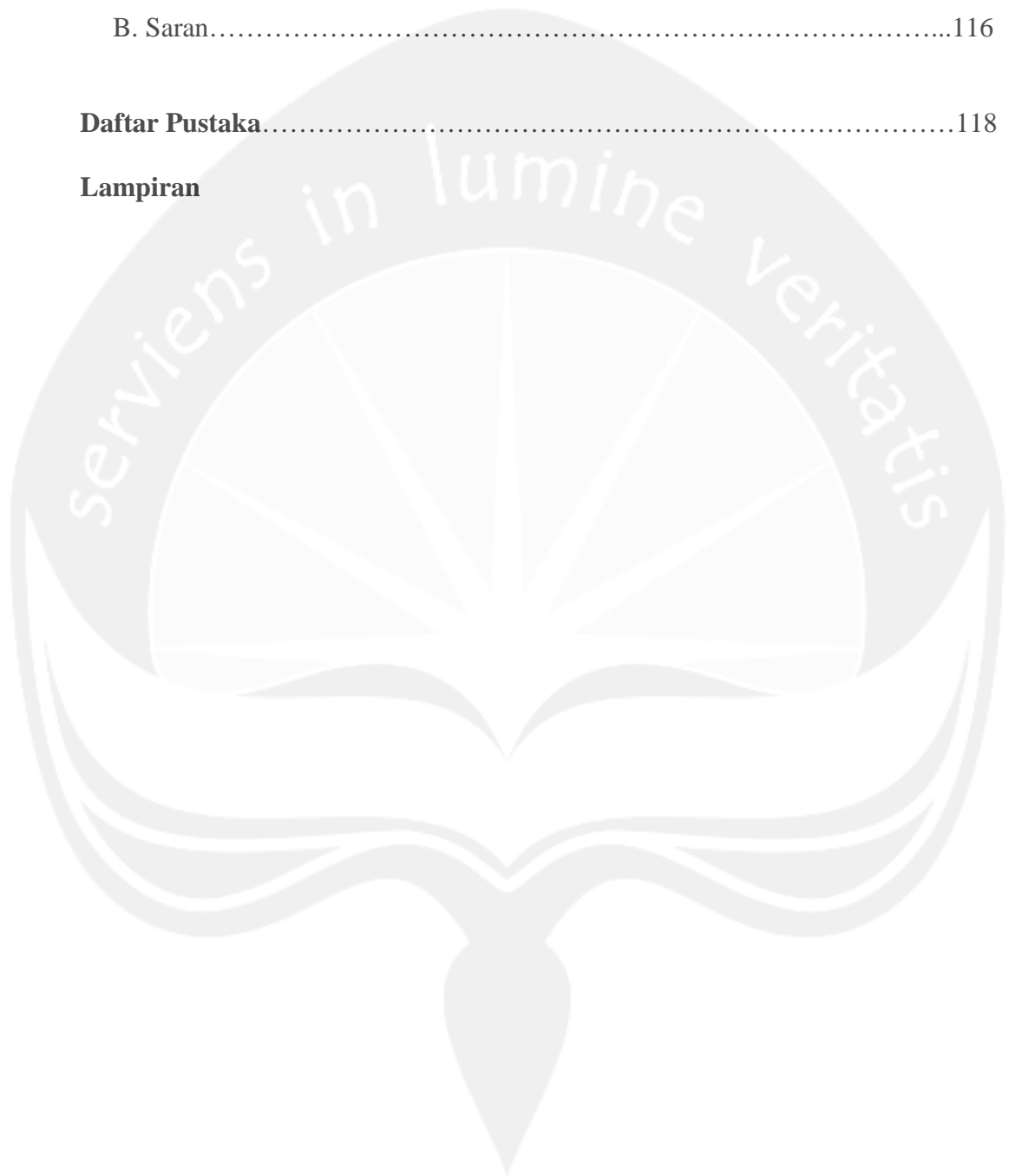
BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....115

B. Saran.....116

Daftar Pustaka.....118

Lampiran



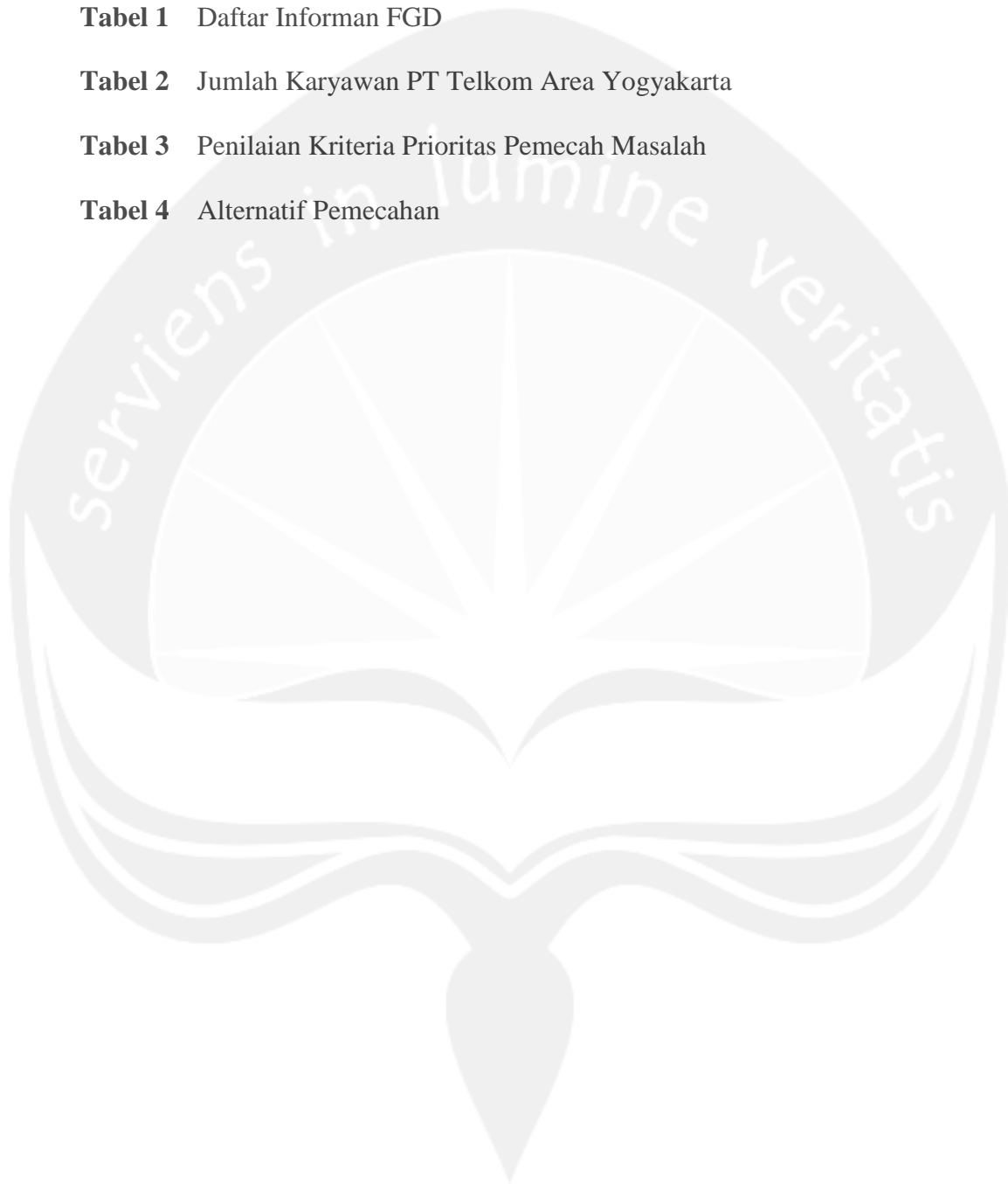
DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Informan FGD

Tabel 2 Jumlah Karyawan PT Telkom Area Yogyakarta

Tabel 3 Penilaian Kriteria Prioritas Pemecah Masalah

Tabel 4 Alternatif Pemecahan



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian dari PT Telkom Area Yogyakarta

Lampiran 2 Pedoman FGD

Lampiran 3 Transkrip FGD

