

**STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAN DIVISI
MARKETING PT FIEGROUP RAJAWALI DALAM
MERESPON PERUBAHAN ORGANISASI**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi*



OLEH :

RIZKY HIDAYATULLAH
NBI : 1151501127

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2019**

**STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAN DIVISI
MARKETING PT FIFGROUP RAJAWALI DALAM
MERESPON PERUBAHAN ORGANISASI**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi*



OLEH :
RIZKY HIDAYATULLAH
NBI : 1151501127

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2019**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama
NBI

Rizky Hidayatullah
1151501127

Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAN DIVISI
MARKETING PT FIFGROUP RAJAWALI SURABAYA
DALAM MERESPON PERUBAHAN ORGANISASI

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Dr. Endro Tjahjono, MM.

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing

Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal :

Dewan Penguji :

1. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si
Ketua



2. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom
Anggota



3. Dr. Merry Frida Tri Palipi, S.Sos., M.Si
Anggota



Mengesahkan
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan



Dr. Endro Tjahjono, MM.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Rizky Hidayatullah

NBI : 1151501127

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAN DIVISI
MARKETING PT FIFGROUP RAJAWALI SURABAYA
DALAM MERESPON PERUBAHAN ORGANISASI

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 15 Januari 2019

Yang membuat Pernyataan



Rizky Hidayatullah



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
S U R A B A Y A

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Sempolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizky Hidayatullah
NBI : 115150H27
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus
1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive
Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :
Strategi Komunikasi Pimpinan Divisi Marketing PT FIF GROUP
Rejawali Dalam Merespon Perbaikan Organisasi

Dengan **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau
memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database),
merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 4 maret 2019

Yang Menyatakan,



Rizky Hidayatullah

**STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAN DIVISI
MARKETING PT FIFGROUP RAJAWALI DALAM
MERESPON PERUBAHAN ORGANISASI**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi*



OLEH :

RIZKY HIDAYATULLAH
NBI : 1151501127

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2019**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rizky Hidayatullah
NBI : 1151501127
Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAN DIVISI
MARKETING PT FIFGROUP RAJAWALI SURABAYA
DALAM MERESPON PERUBAHAN ORGANISASI

Mengetahui :

Surabaya, 15 Januari 2019

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing

Dr. Endro Tjahjono, MM.

Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Pengaji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal :

Dewan Pengaji :

1. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si

Ketua ()

2. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom

Anggota ()

3. Dr. Merry Frida Tri Palupi, S.Sos., M.Si

Anggota ()

Mengesahkan
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan

Dr. Endro Tjahjono, MM.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Rizky Hidayatullah

NBI : 1151501127

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAN DIVISI
MARKETING PT FIFGROUP RAJAWALI SURABAYA
DALAM MERESPON PERUBAHAN ORGANISASI

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 15 Januari 2019

Yang membuat Pernyataan

Rizky Hidayatullah

ABSTRAK

STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAN DIVISI MARKETING PT FIFGROUP RAJAWALI DALAM MERESPON PERUBAHAN ORGANISASI

Oleh:

Rizky Hidayatullah

NBI : 1151501127

Penelitian ini mengkaji mengenai strategi komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan divisi marketing PT. FIGROUP Rajawali Surabaya dalam merespon perubahan organisasi pasca pergantian presiden direktur Margono Tanuwijoyo. Penelitian ini dilakukan karena ketika sedang terjadi perubahan struktural organisasi dan hal ini pergantian presiden direktur PT. FIFGROUP, hal tersebut akan berpengaruh kepada bagian-bagian organisasi lainnya, antara lain ketidakpastian informasi pada anggota-anggota organisasi, sehingga komunikasi organisasi presiden direktur yang baru menjadi penting dalam memberlakukan kebijakan baru untuk perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, metode penelitian menggunakan studi kasus. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara mendalam dimana data yang di dapat nantinya pengujian keabsahan datanya menggunakan triangulasi sumber.

Hasil dan temuan dari penelitian ini adalah strategi komunikasi yang dilakukan pimpinan divisi marketing dalam merespon perubahan organisasi dengan menerapkan *identify and replay*

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Proses Perubahan Organisasi

ABSTRACT

COMMUNICATION STRATEGY OF MARKETING DIVISION LEADERS PT FIFGROUP RAJAWALI IN RESPONDING TO ORGANIZATIONAL CHANGE

**By:
Rizky Hidayatullah
NBI: 1151501127**

This study examines communication strategies carried out by the leadership of the marketing division of PT. FIGROUP Rajawali Surabaya in response to organizational changes after the turn of the president director Margono Tanuwijoyo. This research was conducted because when there was a structural change in the organization and this was the change of the president director of PT. FIFGROUP, this will affect other parts of the organization, including information uncertainty in members of the organization, so that the communication of the new president director's organization becomes important in implementing new policies for the company. This study uses a qualitative approach with a type of descriptive research, research methods using case studies. The data collection technique in this study uses in-depth interviews where the data that can later test the validity of the data using source triangulation.

The results and findings of this study are communication strategies carried out by the leadership of the marketing division in responding to organizational changes by applying identify and replay

Keywords: Communication Strategy, Organizational Communication, Organizational Change Process

KATA PENGANTAR

Bismillahirohmanirohim

Assalammualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih KaruniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Pimpinan Divisi Marketing PT. FIFGROUP Rajawali Dalam Merespon Perubahan Organisasi” yang dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar kesarjanaan Strata 1 (S1). Terselesaikannya penulisan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak/ pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu baik dalam proses penelitian maupun selama penulisan. Ucapan terima kasih ini disampaikan kepada :

1. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr. Endro Tjahjono, M.M. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. A.A.I. Prihandari Satvikadewi, S.Sos. M.Med.Kom., selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi.
4. Bpk. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si, selaku dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Fitri Norhabiba, S.I.Kom.,M.I.Kom, selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen dan seluruh karyawan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Atas ilmu dan kenyamanan yang telah diberikan selama masa studi saya.
7. Kedua orang tua saya, Bpk. Hadi Samsuri dan Ibu Riyani yang telah memberikan dukungan serta doa kepada saya.
8. Kepada Ibu Suhartatik dan Ibu Sulamsih yang telah membantu saya membayai kuliah saya saat saya sudah tidak lagi bekerja.
9. Kepada Bapak Haris Darmawan, Bapak Arif Ari Muslim, Bpk. Muhamad Hajir, serta Ibu mega yang sudah menjadi narasumber dan sudah menyempatkan waktunya serta mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di PT. FIFGROUP Cabang Rajawali.

10. Kerabat dekat dan teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap Allah SWT, berkenan membalaq segala kebaikan yang telah saudara-saudara berikan, sehingga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Waalaikumsalam Wr. Wb.

Surabaya, 15 Januari 2019

Rizky Hidayatullah

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan Orsinalitas.....	iv
Abstrak.....	v
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang masalah.....	4
1.2 Rumusan masalah.....	4
1.3 Tujuan penelitian.....	4
1.4 Manfaat penelitian.....	4
1.5 Sistematika penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Hasil penelitian terdahulu.....	7
2.2 Critical Review.....	8
2.3 Landasan teori.....	9
2.3 Kerangka dasar pemikiran.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tipe penelitian.....	27
3.2 Peran peneliti.....	27
3.3 Lokasi penelitian.....	28
3.4 Sumber data dan teknik pengumpulan data.....	28
3.5 Teknik analisis data.....	29
3.6 Keabsahan data.....	30
BAB IV DISKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA, DAN PEMBAHASAN	
4.1 Diskripsi obyek.....	31
4.2 Penyajian data.....	40
4.3 Pembahasan.....	42

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Rekomendasi.....	54

DAFTAR PUSTAKA..... 56**LAMPIRAN I.....** 58**LAMPIRAN II.....** 60**LAMPIRAN III.....** 71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	26
Gambar 4.1 Logo FIFASTRA <i>Horizontal</i> dan <i>Simetris</i>	32
Gambar 4.2 Logo SPEKTRA <i>Horizontal</i> dan <i>Simetris</i>	32
Gambar 4.3 Logo AMITRA <i>Horizontal</i> dan <i>Simetris</i>	33
Gambar 4.4 Nilai Perusahaan <i>Teamwork</i>	34
Gambar 4.5. Nilai Perusahaan <i>Excellence</i>	34
Gambar 4.6 Nilai Perusahaan <i>Achieving</i>	35
Gambar 4.7 Nilai Perusahaan <i>Moving Forward</i>	35
Gambar 4.8 Logo FIFGROUP <i>Horizontal</i> dan <i>Simetris</i>	36
Gambar 4.9 Lokasi Gmaps FIFGROUP Rajawali.....	37
Gambar 4.10 Halaman depan FIFGROUP Rajawali.....	37
Gambar 4.11 Lobi FIFGROUP Rajawali.....	37
Gambar 4.12 Bagan Struktural FIFGROUP Rajawali.....	38
Gambar Lampiran 1 wawancara dengan Unit Head Marketing.....	71
Gambar Lampiran 2 wawancara dengan Account Officer.....	71
Gambar Lampiran 3 wawancara dengan Telemarketing.....	72
Gambar Lampiran 4 wawancara dengan Marketing Credit Executive....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Pedoman Wawancara.....	58
Lampiran II : Transkrip Wawancara.....	60
Lampiran II : Transkrip Wawancara.....	71