

**KOMUNIKASI ORGANISASI DIVISI MARKETING  
SUPPORT PT KENCANA MAJU BERSAMA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**NABILA AULIA PUTRI APRILLA  
NBI. 1152000394**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2024**

**KOMUNIKASI ORGANISASI DIVISI MARKETING  
SUPPORT PT KENCANA MAJU BERSAMA  
SKRIPSI**

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



Oleh :

**NABILA AULIA PUTRI APRILLA  
NBI. 1152000394**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2024**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Nabila Aulia Putri Aprilla**

**NBI : 1152000394**

**Judul : Komunikasi Organisasi Divisi Marketing Support PT  
Kencana Maju Bersama**

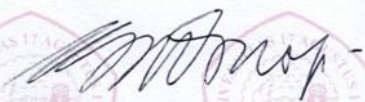
**Surabaya, 5 Juli 2024**

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



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.**  
**NPP 20120870103**

**Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing I**




**Dr. Teguh Privo Sadono, Msi**  
**NPP 20150190816**

## 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 5 Juli 2024

Dewan Penguji :

1. **Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi**  
Ketua



2. **Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M. Med. Kom**  
Anggota



3. **Muchamad Rizqi, S.I Kom., M Med.Kom**  
Anggota



Mengetahui

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



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.**

**NPP. 20120870103**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nabila Aulia Putri Aprilla  
NBI : 1152000394  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Komunikasi Organisasi Divisi Marketing Support  
PT Kencana Maju Bersama

Menyatakan bahwa :

1. 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. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 5 Juli 2024  
Yang Membuat Pernyataan



(Nabila Aulia Putri Aprilla)



## 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 : Nabila Aulia Putri Aprilla  
NBI/NPM : 1152000394  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk  
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free  
Right)*, atas karya saya yang berjudul :

**“Komunikasi Organisasi Divisi Marketing Support PT Kencana Maju  
Bersama”**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free  
Right)*, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan,  
mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkatan data  
(database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap  
tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 05 Juli 2024

Yang Menyatakan,



(Nabila Aulia Putri Aprilla)

## ABSTRAK

Komunikasi memiliki peranan penting dalam kehidupan, segala bentuk aktivitas manusia tak lepas dari komunikasi, baik komunikasi antar sesama ataupun komunikasi dalam organisasi. Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat kedalaman intensitas komunikasi dan kinerja karyawan yang ada dalam Divisi Marketing Support PT kencana Maju Bersama. Penelitian ini bertujuan mengungkapkan bahwa intensitas komunikasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan yang ada dalam divisi tersebut. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode observasi untuk mengidentifikasi permasalahan dan temuan-temuan lain yang ditemukan pada saat proses penelitian, selain itu peneliti juga menggunakan metode wawancara untuk menunjang data yang diperoleh adalah data yang benar sesuai dengan fakta lapangan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa frekuensi komunikasi dalam Divisi Marketing Support cukup tinggi, hal itu di dasarkan pada fakta yang disampaikan oleh narasumber penelitian dan intensitas tersebut berdampak pada kinerja karyawan yang cukup baik, penilaian kinerja tersebut didasarkan pada kesesuaian hasil kinerja karyawan dengan indikator kinerja karyawan. Selain itu faktor pengaruh individu dan juga lapangan turut menjadi salah satu pengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga bertujuan sebagai bahan wawasan terhadap penelitian selanjutnya. Dengan ini diharapkan, bahwa temuan dalam penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam pengembangan intensitas komunikasi organisasi dan kinerja karyawan

**Kata Kunci: Intensitas Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Kinerja Karyawan**

## ABSTRACT

*Communication plays an important role in life, all forms of human activity are inseparable from communication, whether it is communication between individuals or within organizations. This study aims to examine the depth of communication intensity and employee performance in the Marketing Support Division of PT Kencana Maju Bersama. The research aims to reveal that communication intensity has an impact on the performance of employees in the division. In this study, the author used observation methods to identify issues and other findings during the research process. Additionally, the researcher used interview methods to ensure that the data obtained was accurate and based on field facts. The results of this study indicate that the frequency of communication in the Marketing Support Division is quite high, based on the facts provided by research informants, and this intensity has a positive impact on employee performance. This performance evaluation is based on the alignment of employee performance results with performance indicators. Moreover, individual and field factors also influence employee performance. This research also aims to provide insights for future studies. It is hoped that the findings of this study can serve as a reference for developing organizational communication intensity and employee performance.*

***Keywords: Communication intensity, Organizational communication, Employee performance***



## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) jurusan Ilmu Komunikasi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dengan penelitian yang berjudul **"Intensitas Komunikasi Organisasi dan Kinerja Karyawan Divisi Marketing Support PT Kencana Maju Bersama"** ini dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh intensitas komunikasi dalam organisasi terhadap kinerja karyawan di Divisi Marketing Support PT Kencana Maju Bersama. Kami berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan strategi komunikasi dan peningkatan kinerja karyawan dalam perusahaan.

Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak yang berperan penting. Meskipun peneliti belum dapat membalas satu per satu kebaikan dan dukungan yang telah diberikan, peneliti ingin mempersembahkan skripsi ini sebagai bentuk penghargaan dan rasa terima kasih. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terhormat, yaitu kepada:

1. Dengan penuh rasa syukur, saya memanjatkan puji dan terima kasih kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Segala kemudahan dan kekuatan yang diberikan oleh-Nya telah menjadi sumber inspirasi dan motivasi bagi saya dalam menghadapi setiap tantangan selama proses penelitian ini. Semoga segala usaha dan hasil yang diperoleh ini menjadi amal ibadah yang diridhai oleh-Nya. Amin.
2. Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua saya, Bapak Priyanto dan Ibu Nur Laila atas dukungan yang tiada henti sepanjang penyusunan skripsi ini. Tanpa doa, dorongan, dan kasih sayang mereka, saya tidak akan mampu menghadapi segala tantangan yang muncul. Terima kasih atas kesabaran, pengorbanan, dan cinta yang luar biasa yang selalu mendampingi setiap langkah

perjalanan akademis saya. Semoga karya ini dapat menjadi wujud kecil dari rasa hormat dan rasa terima kasih saya kepada orang tua tercinta.

3. Peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada Dosen Pembimbing 1, Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi. dan Dosen Pembimbing 2, Herlina Kusumaningrum, S. Sos., MA, atas dukungan, bimbingan, dan arahan yang telah diberikan sepanjang proses penyelesaian skripsi ini. Tanpa bimbingan dan dorongan dari mereka, penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Terima kasih atas dedikasi dan waktu yang telah mereka luangkan untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ilmy Daviq Widyatma, yang telah memberikan dukungan tanpa henti, kasih sayang, dan pengertian selama perjalanan penelitian ini. Kehadiranmu memberikan kekuatan dan motivasi bagi saya untuk terus maju, bahkan di saat-saat tersulit. Terima kasih telah menjadi sumber inspirasi dan semangat yang tiada henti. Dukungan dan cintamu adalah anugerah terbesar yang membuat segala tantangan terasa lebih ringan. Semoga kebersamaan kita selalu dipenuhi dengan kebahagiaan dan keberhasilan.
5. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kerja sama, diskusi, serta tawa dan dukungan yang tak ternilai harganya. Keberhasilan ini bukan hanya hasil dari kerja keras individu, tetapi juga berkat bantuan dan dorongan dari kalian semua. Semoga kebersamaan dan persahabatan ini terus terjalin, dan kita semua dapat meraih kesuksesan di masa depan.
6. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada sahabat karip saya sejak SD dan sejak saya terlahir ke dunia kepada saudara-saudara saya Annisa Noviana, Sefira Ajeng, Amalia

Izzatunnisa, dan Ariska Aulia Asyavira, terima kasih telah menjadi bagian penting dalam setiap perjalanan hidup saya, dimanapun mereka berada semoga rahmat Allah senantiasa melindungi.

7. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada PT Kencana Maju Bersama atas kesediaan dan kerja sama dalam mengizinkan peneliti melakukan penelitian di perusahaan ini. Tanpa dukungan dan akses yang diberikan, penelitian ini tidak akan terwujud. Kepercayaan yang diberikan kepada kami untuk mempelajari dan menganalisis proses serta sistem di PT Kencana Maju Bersama merupakan suatu kehormatan bagi kami. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi perkembangan perusahaan ini ke depannya. Terima kasih atas semua bantuan, waktu, dan informasi berharga yang telah diberikan.

Surabaya, 5 Juli 2024

Penulis

Nabila Aulia Putri A

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Fokus Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Pertanyaan Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>5</b>
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	7
<b>2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2 Landasan Teori .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2.1 Co-Orientation.....</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Landasan Konseptual .....</b>	<b>14</b>
<b>2.3.1 Pengertian Komunikasi Organisasi.....</b>	<b>14</b>
<b>2.3.2 Fungsi Komunikasi Organisasi .....</b>	<b>17</b>
<b>2.3.3 Pola Komunikasi Organisasi .....</b>	<b>18</b>

2.3.4 Saluran komunikasi Organisasi .....	21
2.3.5 Definisi Kinerja Karyawan .....	22
2.4 Kerangka Pemikiran .....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Pendekatan Penelitian .....	29
3.2 Jenis Penelitian.....	29
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	29
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	29
3.4.1 Jenis Data ( Primer dan Sekunder ) .....	30
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.5 Teknik Analisis Data .....	32
3.6 Keabsahan Data .....	33
BAB IV.....	35
HASIL PENELITIAN .....	35
4.1 Deskripsi Subjek/ Deskripsi objek.....	35
4.1.1 Deskripsi Subjek Penelitian .....	35
4.1.2 Deskripsi Objek Penelitian .....	39
4.2 Hasil Penelitian .....	40
4.2.1 Komunikasi Organisasi.....	41
4.2.2 Kinerja Karyawan .....	42
4.2.3 Indikator kinerja Karyawan .....	46
4.3 Pembahasan Penelitian.....	50
4.3.1 Komunikasi Organisasi Divisi Marketing Support .....	50
4.3.2 Hasil Kinerja Karyawan.....	52
BAB V PENUTUP.....	55
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Rekomendasi .....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	57
LAMPIRAN .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo PT Kencana Maju Bersama .....	35
Gambar 4. 2 cabang PT Kencana Maju Bersama.....	35
Gambar 4. 3 Billboard Kencana .....	36
Gambar 4. 4 Tayangan Iklan Kencana .....	38
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi PT KMB .....	38
Gambar 4. 6 Tupoksi Divisi Marketing Support.....	40

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	11
---------------------------------------	----

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	27
------------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Narasumber .....	82
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara Sosial media spesialis Marketing Support PT KMB.....	83
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara SPV Marketing Support PT KMB .....	83
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara STAFF Marketing Support PT KMB .....	83
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara SPV Marketing Support PT KMB (hari 2)	84
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara Sosial media spesialis Marketing Support PT KMB (hari 2).....	84
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara STAFF Marketing Support PT KMB (hari 2) .....	85
Lampiran 8 Hasil Turnitin .....	86
Lampiran 9 Surat Keterangan Hasil Turnitin .....	87
Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi.....	89
Lampiran 11 Lembar Revisi Dosen Pembimbing .....	90
Lampiran 12 Lembar Revisi Dosen Penguji 1 .....	91
Lampiran 13 Lembar Revisi Dosen Penguji 2.....	92