

**PELAKSANAAN STRATEGI KOMUNIKASI
ORGANISASI DAN IKLIM KOMUNIKASI DALAM
UPAYA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DI
PT SUPRA BOGA LESTARI, TBK.**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana
Strata – 1
Program Studi Ilmu Komunikasi**



**Oleh :
Luqman Arif
NBI. 1151900003**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2026**

**PELAKSANAAN STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI
DAN IKLIM KOMUNIKASI DALAM UPAYA
PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DI PT
SUPRABOGA LESTARI, TBK.**

SKRIPSI

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



Oleh:
LUQMAN ARIF
NBI1151900003

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2026**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Luqman Arif
NBI : 1151900003
Judul : Pelaksanaan Strategi Komunikasi Organisasi Dan
Iklim Komunikasi Dalam Upaya Peningkatan Kinerja
Karyawan Di PT Supra Boga Lestari, Tbk.

Surabaya, 22 Juni 2026

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Univeristas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing I


Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS
NPP. 20110.86.0062


Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si.
NPP. 20150.18.0789

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan Didepan 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 22 Juni 2026

Dewan Penguji:

1. **Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.si.**
Ketua
2. **Irmasanthi Danadharta, S.Hub.Int.,MA**
Anggota I
3. **Doan Whidiandono, S. Sos., M. I. Kom**
Anggota II

()

()

()

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



Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS

NPP. 20110.86.0062

PERNYATAAN PERSETUJUAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Luqman Arif
NBI : 1151900003
Judul : Pelaksanaan Strategi Komunikasi Organisasi dan
Iklim Komunikasi dalam Upaya Peningkatan Kinerja
Karyawan di PT Supra Boga Lestari, Tbk.

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 sesada-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, 22 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



Luqman Arif



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TEL.P. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail: perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Luqman Arif
NBI/NPM	: 1151900003
Fakultas	: Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Program Studi	: Sarjana Ilmu Komunikasi
Jenis Karya	: Skripsi

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

*(Pelaksanaan Strategi Komunikasi Organisasi Dan Iklim Komunikasi
Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Di Pt Supra Boga Lestari,
Tbk.)*

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (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 : Surabaya
Pada Tanggal : 26 Juni 2026

Yang Menyatakan



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, karya ini saya persembahkan kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta. Dengan penuh rasa hormat dan kasih sayang, karya ini saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, perhatian, serta pengorbanan yang tidak ternilai. Terima kasih atas segala cinta dan kepercayaan yang menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah perjalanan saya hingga dapat menyelesaikan karya ini.

Dosen Pembimbing dan Seluruh Dosen. Terima kasih atas segala bimbingan, ilmu pengetahuan, arahan, motivasi, serta kesabaran yang telah diberikan selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini. Setiap masukan dan pembelajaran yang diberikan menjadi bekal berharga bagi pengembangan akademik maupun pribadi saya.

PT Supra Boga Lestari, Tbk. dan Seluruh Informan Penelitian. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada PT Supra Boga Lestari, Tbk. yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.

Terima kasih pula kepada seluruh karyawan yang bersedia meluangkan waktu, berbagi pengalaman, serta memberikan informasi yang diperlukan selama proses wawancara. Kontribusi dan keterbukaan yang diberikan sangat berarti dalam penyelesaian penelitian ini.

Almamater Tercinta. Karya ini juga saya persembahkan kepada almamater tercinta yang telah menjadi tempat saya menimba ilmu, mengembangkan potensi diri, serta memperoleh berbagai pengalaman berharga yang membentuk saya hingga saat ini.

Terakhir, karya ini saya persembahkan untuk diri sendiri sebagai bentuk penghargaan atas segala usaha, ketekunan, kesabaran, dan semangat yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih telah mampu bertahan dan terus berjuang hingga mencapai tahap ini. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik dan penuh makna di masa yang akan datang

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Luqman Arif
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 1 September 1998
Alamat : Jl. Bogen Krajan no. 33, plosor, tambaksari 60133
surabaya jawa timur
Kebangsaan : Indonesia
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
No. Telp / Email : 081296393972 /
luqmanarifsby@gmail.com

Riwayat Pendidikan

Jenjang	Sekolah/Instansi/Universitas	Jurusan	Periode
SD	SDN Rangkah VI Surabaya	-	2006-2012
SMP	SMPN 37 Surabaya	IPS	2012 - 2015
SMA	SMKN 12 Surabaya	Animasi	2015 - 2018
Strata 1	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	Ilmu Komunikasi	2019 - Sekarang

RINGKASAN

Luqman Arif 2026 *“Pelaksanaan Strategi Komunikasi Organisasi dan Iklim Komunikasi dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan di PT Supra Boga Lestari, Tbk.”*

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelaksanaan strategi komunikasi organisasi internal dalam upaya peningkatan kinerja karyawan di PT Supra Boga Lestari, Tbk, khususnya di tengah masa transformasi bisnis dan kebijakan efisiensi operasional pasca-penutupan gerai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam semiterstruktur, observasi nonpartisipan, dan dokumentasi terhadap tujuh orang informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data mengaplikasikan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, sementara keabsahan datanya divalidasi melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan strategi komunikasi organisasi belum berjalan optimal. Pertama, terjadi distorsi pada komunikasi vertikal ke bawah yang memicu ketidakjelasan instruksi dan penumpukan beban kerja lembur. Kedua, ketiadaan standar serah terima tugas (*handover*) antar-*shift* memicu kekosongan informasi dan miskomunikasi horizontal. Ketiga, iklim komunikasi yang defensif dan kaku menimbulkan hambatan psikologis berupa rasa sungkan dan takut, sehingga melumpuhkan alur komunikasi ke atas dan membuat *Suggestion System* (SS) tidak efektif. Disimpulkan bahwa strategi komunikasi satu arah yang minim platform umpan balik partisipatif ini gagal memitigasi penurunan motivasi pekerja, yang memicu resistensi dan tindakan indisipliner di lapangan.

Kata kunci: Komunikasi Organisasi, Strategi Komunikasi, Kinerja Kerja, Iklim Komunikasi, Studi Kasus

SUMMARY

Luqman Arif 2026 ***“Implementation of Organizational Communication Strategy and Communication Climate in Efforts to Improve Employee Performance at PT Supra Boga Lestari, Tbk.”***

This study aims to examine the implementation of internal organizational communication strategies in an effort to improve employee performance at PT Supra Boga Lestari, Tbk, particularly during the business transformation and operational efficiency policies following store closures. This study uses a qualitative approach with a case study design. Data collection was conducted through in-depth semi-structured interviews, non-participant observation, and documentation of seven informants selected using a purposive sampling technique. Data analysis applied the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, while the validity of the data was validated through source triangulation. The results indicate that the implementation of the organizational communication strategy has not been optimal. First, there is distortion in downward vertical communication, which leads to unclear instructions and an accumulation of overtime workloads. Second, the lack of standard task handovers between shifts leads to information gaps and horizontal miscommunication. Third, a defensive and rigid communication climate creates psychological barriers in the form of feelings of reluctance and fear, thus paralyzing the flow of upward communication and making the Suggestion System (SS) ineffective. It was concluded that this one-way communication strategy, lacking a participatory feedback platform, failed to mitigate employee demotivation, which triggered resistance and indisciplinary actions in the field.

Keywords: *Organizational Communication, Communication Strategy, Work Performance, Communication Climate, Case Study*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Strategi Komunikasi Organisasi dan Iklim Komunikasi dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan di PT Supra Boga Lestari, Tbk.”**. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai keterbatasan dan kekurangan.

Sehubungan dengan hal tersebut, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak guna penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi yang relevan dalam pengembangan penelitian selanjutnya, khususnya dalam kajian fenomena sosial. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan tulus menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan, kelancaran, kekuatan, dan jalan di setiap proses yang penulis jalani hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Orang tua saya yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat tanpa henti, serta menjadi alasan terbesar penulis untuk terus berjuang dan menyelesaikan pendidikan ini.
3. Bapak Supangat, M.Kom., Ph.D., ITIL., COBIT., CLA., CISA selaku Wakil Rektor II Universitas 17 Agustus 1945.
4. Ibu Hajidah Fildzahun Nadhilah Kusnadi, S.SOS., M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
5. Ibu Dr.. Merry Fridha Tri Palupi M.Si. Dan Ibu Beta Puspitaning Ayodya, S.Sos., M.A selaku dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing, memberi arahan, dan meluangkan waktu di tengah kesibukan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh Dosen Progam Studi Ilmu Komunikasi Falkutas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Terimakasih atas ilmu yang diberikan selama masa perkuliahan yang menjadi bekal utama dalam penyusunan penelitian ini.

7. Informan penelitian saya yaitu Karyawan dan karyawan PT Supra Boga Lestari, Tbk.yang telah bersedia meluangkan waktu, berbagi pengalaman, dan memberikan informasi yang sangat membantu dalam proses penelitian ini.
8. Gabby terimakasih atas dukungan emosional yang memberi semangat dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga terselesaikannya penelitian ini.
9. Group KKN NR4 yang telah memberikan dukungan serta motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Gading Rensa Qaira Farrasdzaki S. Ikom, Diego Fillemon Oktavinaus S.Ikom, Rano Akbar Setiawan teman seperjuangan yang telah memberi dukungan dan inspirasi penulis hingga penulis menyelesaikan penelitian dengan baik.
11. Kampus Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah menjadi tempat penulis belajar, berkembang, dan mendapatkan banyak pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
12. Untuk diri sendiri Luqman Arif terima kasih sudah berjuang dan bertahan sejauh ini untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang terbaik.

Surabaya, 22 Juni 2026

Penyusun,

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN PERSETUJUAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	4
1.3 Batasan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1 Manfaat teoritis.....	4
1.5.2 Manfaat praktis.....	5
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1. Teori Jaringan Komunikasi Organisasi	14
2.2.2. Teori Iklim Komunikasi	15
2.3 Landasan Konseptual.....	20
2.3.1 Komunikasi Internal	20
2.3.2 Strategi Komunikasi Organisasi.....	23
2.3.3. Kinerja Karyawan.....	25
2.4 Kerangka Pemikiran	28
BAB III	29

METODE PENELITIAN	29
3.1 Pendekatan Penelitian	29
3.2 Jenis Penelitian.....	29
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	30
3.3.1 Subjek Peneleitian	30
3.3.2 Objek Penelitian	32
3.4 Jenis Data	33
3.4.1 Data Primer.....	33
3.4.2 Data Sekunder	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5.1 Data Primer.....	34
3.6 Teknik Analisis Data	37
3.7 Keabsahan Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN	41
4.1 Deskripsi Subjek/Objek Penelitian.....	41
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	41
4.1.2 Deskripsi Subjek Penelitian.....	42
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	43
4.2.1 Pelaksanaan Komunikasi Organisasi di PT Supra Boga Lestari	43
4.2.2 Konstruksi Iklim Komunikasi Organisasi	50
4.2.3 Strategi Komunikasi dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT Supra Boga Lestari, Tbk	55
BAB V.....	59
PENUTUP.....	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2.1 Rekomendasi Akademis	59
5.2.2 Rekomendasi Praktis	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. 1 Karakteristik Informan	32
Tabel 4. 1 Karakteristik Subjek Penelitian	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Supra Boga Lestari	42
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 . Dokumentasi Informan	67
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	72
Lampiran 3 . Transkrip Wawancara	75

