

**Komunikasi Organisasi Di PT. Oze Mitra Nusantara Palembang
dalam Mempertahankan Loyalitas Karyawan**

Disusun Oleh :

Yulia Andriani

141910046

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BINA DARMA**

2020

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Komunikasi Organisasi Di PT. Oze Mitra Nusantara Palembang dalam Mempertahankan Loyalitas Karyawan

Disusun Oleh:

Yulia Andriani

Telah dipertahankan di hadapan panitia penguji skripsi pada program Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma pada 14 Juni 2020 guna memperoleh gelar sarjana ilmu komunikasi strata satu dengan sebutan S.I.Kom dan hasil telah memenuhi syarat dan dinyatakan lulus.

Panitia Penguji Skripsi

Ketua : Prof. Hj. Isna Wijayani, M.Si, Ph.D.

(.....)

Penguji 1 : Dr. Desy Misnawati, S.Sos.,M.I.Kom.

(.....)

Penguji 2 : Rahma Santhi Zinaida, S. Si., M.I.Kom.

(.....)

Tanggal Sidang : 14 Juni 2020

Disahkan oleh,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma

Universitas Bina Darma



(Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom.)

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk dipertahankan pada ujian seminar proposal skripsi pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma.

Nama : **Yulia Andriani**

NIM : 141910046

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Komunikasi Organisasi Di PT. Oze Mitra Nusantara Palembang dalam Mempertahankan Loyalitas Karyawan

Menyetujui:

Dosen Pembimbing


(Prof. Hj. Isna Wijayani, M.Si, Ph.D.)

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Hj. Isna Wijayani, M.Si, Ph.D.)

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yulia Andriani
NIM : 141910046

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Tugas Akhir/Skripsi) adalah asli dan belum diajukan untuk mendapatkan selar akademik sarjana di Universitas Bina Darma.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkannya ke dalam daftar rujukan.
4. Karena yakin dengan keaslian dengan karya tulis ini, saya bersedia tugas akhir/skripsi saya, yang saya hasilkan diunggah ke internet.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apa bila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peratiran dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai semestinya.

Palembang, Juni 2020

Yang membuat pernyataan,



Yulia Andriani

Nim: 141910046

Yulia Andriani

PERSEMPAHAN

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah Swt yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.

Karya kecil ini saya persembahkan :

- ❖ Orang tua saya, saudara serta keluarga yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang, dorongan semangat, motivasi dan finansial serta mendoakan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan lancar tanpa hembatan atau kendala dalam segi apapun.
- ❖ Teman teman yang selalu setia menemani dan membantu dalam proses penggerjaan skripsi ini
- ❖ Almamaterku, Universitas Bina Darma Palembang.

MOTTO

*JANGAN JADIKAN PENDIDIKAN SEBAGAI ALAT UNTUK MENDAPATKAN
HARTA, DEMI MEMPEROLEH UANG UNTUK MEMPERKAYA DIRIMU.
BELAJARLAH SUPAYA TIDAK MENJADI ORANG BODOH DAN DIBODOHI
OLEH ORANG.*

ULILAMRIR RAHMAN

CURRICULUM VITAE

Nama : Yulia Andriani
Nomor Induk Mahasiswa : 14.191.0046
Jurusan : *Public Relation*
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 17 Juli 1997
Golongan Darah : A
Agama : Islam
Alamat : Jalan Mujahidin lrg.saropal anam II No.536
kel.talang semut kec.bukit kecil
Status : Mahasiswa
Pekerjaan : Mahasiswa
Kegemaran/Hobby : *All About Fashion*
No. Handphone : 085266531197
Email : yuliabae180@gmail.com
Instagram : yuliaaaa_

Sertifikat dan Pelatihan yang pernah di ikuti

No	Lembaga	Tahun	Keterangan
1	ASPIKOM	2018	1 st ASPIKOM International Communication Conference (AICCON)
2	Universitas Bina Darma	2017	Pendidikan dan Pelatihan Bahasa Isyarat Indonesia (BISINDO)
3	Aston Palembang	2016	Table Manner Couse
4	Perhumas	2016	Konvensi Nasional Humas (KNH) 2016 “The Power of PR : Membangun Reputasi Indonesia 2030).
5	Kopertis Wilayah II	2015	Workshop Jurnalistik Bagi Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Tingkat Kopertis Wilayah II
6	Universitas Bina	2015	Beauty Class Mustika Ratu

	Darma		
7	Universitas Bina Darma	2015	Seminar Kewirausahaan "Strategi Memasuki Usaha Baru dalam Persaingan Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015"
8	SCTV	2015	Peserta Coaching Makeup dan Wardrobe
9	SCTV	2015	Peserta Coaching Digital Media
10	SCTV	2015	Peserta Coaching Citizen Journalism
11	SCTV	2015	Peserta Kuliah Umum dan Talk Show
12	SCTV	2015	Peserta Coaching Reporter
13	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata SumSel	2014	Peserta Movie Coaching Clinic Menuju Gemilang Festival Film Indonesia 2014 Sumatera Selatan
14	NET Media Tama	2014	Workshop Citizen Journalism NET Media Tama

Eksperience

1. Panitia di BCA Gebyar UKM "Membangun Kewirausahaan Lokal"
2. Panitia di SCTV Goes to Campus 2014
3. Table Manner Course
4. Pelatihan Kuliah Kerja Komunikasi (KKK) di Bagian Pusat pelayanan BPJS Kesehatan Kota Palembang
5. *Committee at 1st ASPIKOM International Communication Conference (AICCON)*

Skill

1. *Presentation Skills*
2. *Public Speaking*

Language

1. English
2. Indonesia

Software

1. MS Office

**KOMUNIKASI ORGANISASI DI PT OZE MITRA NUSANTARA
PALEMBANG DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
KARYAWAN**

Yulia Andriani

Yuliabae180@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Komunikasi Organisasi di PT Oze Mitra Nusantara Palembang dalam mempertahankan loyalitas karyawan”. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi yang terjadi antara *supervisor* sebagai representasi PT Oze Mitra Nusantara Palembang dalam mempertahankan loyalitas karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara secara langsung dan dokumentasi. Terdapat 4 Informan dalam penelitian ini yaitu yaitu *Supervisor* dan 3 Karyawan PT Oze Mitra Nusantara Palembang. Hasil penelitian ini adalah Komunikasi dalam mempertahankan Loyalitas Karyawan di PT Oze Mitra Nusantara Palembang adalah melalui supervisor, dengan memperhatikan aspek kondisi lingkungan dan kondisi komunikasi.

Kata Kunci : *Komunikasi Organisasi, Loyalitas, PT Oze Mitra Nusantara*

***ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AT PT OZE MITRA NUSANTARA
PALEMBANG IN MAINTAINING EMPLOYEE LOYALTY***

Yulia Andriani

Yuliabae180@gmail.com

Abstrack

This research is entitled "Organizational Communication at PT Oze Mitra Nusantara Palembang in maintaining employee loyalty". The aimed of this research to know about how the organizational communication between supervisor as representatives of PT Oze Mitra Nusantara Palembang in maintaining employee loyalty. The method used in this research is descriptive qualitative method. Data collection techniques used in this study were observation, direct interviews and documentation. There are 4 informants in this study, namely Supervisor and 3 employees of PT Oze Mitra Nusantara Palembang. The results of this reseaarch are communication in maintaining employee loyalty at PT Oze Mitra Nusantara Palembang through supervisor, by take into two aspects are environment condition and communication condition

Keywords: *Organizational Communication, Loyalty, PT Oze Mitra Nusantara*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Komunikasi Organisasi di PT. Oze Mitra Nusantara dalam Mempertahankan Loyalitas Karyawan”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi program studi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma.

Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini, antara lain kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Isnawijayani, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing , yang telah banyak meluangkan waktu dan dengan sabar membimbing serta memberi masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom selaku Kaprodi Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah banyak meluangkan waktu dan dengan sabar membimbing serta memberi masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Ir. Hj. Ratu Mutialela Caropebeka selaku dosen Fakultas Ilmu Komunikasi dan sekaligus sebagai Dosen Pengaji II, yang telah banyak meluangkan waktu dan dengan sabar membimbing serta memberi masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Rahma Santhi Zinaida, M.I.Kom selaku dosen Fakultas Ilmu Komunikasi dan sekaligus sebagai Dosen Pengaji II , yang telah banyak meluangkan waktu dan dengan sabar membimbing serta memberi masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dwi Maharani, M.I.Kom selaku dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma

7. Bapak H. Hardiansyah, M.Si selaku dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma
8. Ayah, Ibu, dan Adik-adik yang telah men-*support* dan mendoakan penulis agar bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman angkatan 2014 Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma yang sama-sama berjuang dalam penulisan proposal skripsi ini.
10. Teman-teman angkatan 2013, 2015, 2016 Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma yang telah men-*support* penulis dalam penulisan proposal skripsi ini.
11. Dan pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas kepeduliannya dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

Palembang, Juni 2020

Yulia Andriani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
PERSEMBERAHAN	v
MOTTO	vi
CURRICULUM VITAE	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.6.1 Manfaat Teoritis	5
1.6.2 Manfaat Praktis	5
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Konseptual	7
2.1.1 Komunikasi	7
2.1.1.1 Fungsi Komunikasi	8
2.1.1.2 Unsur Komunikasi	9
2.1.2 Komunikasi Organisasi	12
2.1.2.2 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	13
2.1.2.3 Tujuan Komunikasi Organisasi	15
2.1.3 Loyalitas	15
2.1.4 Loyalitas Karyawan	21
2.2 Kerangka Teoritis.....	22
2.2.1 Teori Hubungan Manusia	22
2.2.2 Gaya Kepemimpinan	24
2.3 Penelitian Terdahulu	26
2.4 Kerangka Pemikiran.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode penelitian.....	32
3.2 Objek dan Subjek Penelitian.....	32
3.2.1 Objek	32
3.2.2 Subjek Penelitian.....	33
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.3.1 Observasi	33
3.3.2 Wawancara.....	34
3.3.3 Dokumentasi	34
3.4 Metode pengelolaan Data	34
3.5 Lokasi & Jadwal Penelitian	35
3.6.1 Lokasi Penelitian	35
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Gambaran Umum PT.Oze Mitra Nusantara Palembang	36

4.1.1.1 Sejarah PT.Oze Mitra Nusantara Palembang	36
4.1.2 Struktur Organisasi.....	39
4.1.3 Profil Informan.....	40
4.1.4.1 Komunikasi PT Oze Mitra Nusantara Palembang	41
4.1.4.1.1 Kondisi Lingkungan	41
4.1.3.1.2 Kondisi Komunikasi	41
4.2 Pembahasan	60
4.2.1 Kondisi Lingkungan	62
4.2.2 Kondisi Komunikasi.....	64
4.2.3 Gaya Kepemimpinan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SAN.	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN