



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI PADA SECURITY  
ADMINISTRATOR DALAM MENINGKATKAN  
KINERJA KARYAWAN BCA PUSAT SLIPI**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom)**

**Wardatul Janah  
NPM.183112351640051**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**2023**



**NATIONAL UNIVERSITY**

**THE ROLE OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATIONS  
IN IMPROVING SECURITY ADMINISTRATORS  
PERFORMANCE OF BCA EMPLOYEES  
IN THE SLIPI CENTER**

**THESIS**

**Submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor's of  
Communication Science (S.I.Kom)**

**Wardatul Janah  
NPM.183112351640051**

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE  
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

**2023**



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL

### FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Wardatul Janah  
NPM : 183112351640051  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Peran Komunikasi Organisasi Pada *Security Administrator* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BCA Pusat Slipi  
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

**Disetujui untuk diujikan Jakarta, 10 Maret 2023**

Dosen Pembimbing

Dr. Nurhasanah Haspiaini, M.Si

Dekan

Dr. Ernawati Chotim, S.Sos., M.Si.



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Wardatul Janah  
NPM : 183112351640051  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Peran Komunikasi Organisasi Pada *Security Administrator* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BCA Pusat Slipi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk Gelar atau Ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta,

Yang membuat pernyataan,



Wardatul Janah



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh : Wardatul Janah  
NPM : 183112351640051  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Peran Komunikasi Organisasi Pada  
*Security Administrator* Dalam  
Meningkatkan Kinerja Karyawan BCA  
Pusat Slipi

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang Sahrudin, SIP., M. Si. (  )

Pembimbing I/Penguji I Umar Fauzi Bahanan, S.Sos.,M.Si (  )

Pembimbing II/Penguji II Dr.Nurhasanah Haspiaini, M.Si. (  )

Ditetapkan di : Jakarta, Tanggal : 22/02/2023



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL

## ABSTRAK

Nama : Wardatul Janah  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul : Peran Komunikasi Organisasi Pada *Security Administrator* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BCA Pusat Slipi

<b>Kata Kunci</b> Peranan, Komunikasi Organisasi, Kinerja, Karyawan.	Peran merupakan tuntutan atau kedudukan seseorang melaksanakan hak, kewajiban serta tanggung jawab dalam membawa dukungan yang tinggi pada penambahan informasi sebagai jalan keluar untuk banyak masalah organisasi. komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi yang tersusun dari bentuk-bentuk komunikasi yang disengaja atau direncanakan dan diposisikan sebagai sesuatu yang penting dalam menghubungkan berbagai subsistem organisasi karena membawa dukungan yang kuat untuk tambahan informasi sebagai solusi untuk berbagai masalah dan komunikasi dalam kaitannya dengan organisasi merupakan proses sosial dalam Komunikasi organisasi merupakan fenomena sosial yang berdampak luas pada memfungsikan kelompok, organisasi. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran komunikasi organisasi pada security administrator dalam meningkatkan kinerja karyawan BCA Pusat Slipi. Metode Penelitian yang digunakan dalam penulisan adalah metode kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan dan menjabarkan suatu fenomena secara deskriptif, dengan tujuan menghasilkan gambaran secara utuh dan mendalam mengenai kejadian atau fenomena yang diteliti. Dengan menggunakan pengertian komunikasi organisasi Daniel Katz, komunikasi dianggap sebagai sesuatu yang penting, komunikasi internal dalam organisasi menghubungkan berbagai subsistem, dan komunikasi dengan lingkungan luar yang melampaui batas-batas organisasi. Peningkatan informasi sebagai solusi untuk banyak tantangan organisasi sangat didukung oleh pengamatan terhadap peran krusial komunikasi. Ia juga mengatakan bahwa komunikasi dalam kaitannya dengan organisasi merupakan proses sosial dalam memfungsikan organisasi. berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, maka penulis dapat menyimpulkan hasil penelitian ini bahwa pendekatan komunikasi organisasi yang dilakukan <i>security administrator</i> dengan bertujuan untuk membantu karyawan mendapatkan penambahan informasi, mengatasi masalah terkait pekerjaan dan mendukung peningkatan kinerja karyawan dengan hasil Indikator kinerja karyawan yang didapat dalam penelitian ini terwujud tiga dari ketujuh indeks dari hasil
---	---

	<p>analisis yaitu unsur <i>job knowledge</i> yang merupakan luasnya pengetahuan karyawan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan background pendidikan ataupun keahlian terkait pekerjaan. Lalu unsur kreatifitas yang merupakan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan atas dasar keaslian gagasan yang dimunculkan yang dianggap mampu untuk menyelesaikan persoalan dan kemajuan BCA dan juga unsur kerjasama tim yang merupakan keadaan bagaimana kesediaan karyawan bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota BCA sehingga terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan dengan pertimbangan kemampuan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Saran penulis 1. Lebih ditingkatkan lagi kemampuan berkomunikasi serta <i>knowledge Security Administrator</i> dalam memberikan pelayanan terkait solusi permasalahan karyawan BCA Pusat Slipi. 2. Dalam melayani karyawan, <i>Security Administrator</i> harus selalu diadakan pelatihan terlebih dahulu, sebagai dasar pengetahuan seseorang di dalam melaksanakan tugas terkait didalam pekerjaan. 3. Empat dari tujuh indikator yang belum terpenuhi dapat dianalisis lagi oleh penelitian lainnya terhadap kinerja karyawan.</p>
Pembimbing	Dr. Nurhasanah Haspiaini, M.Si





PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL

## ABSTRACT

Name : Wardatul Janah  
Study Program : Communications Studies  
Title : The Role Of Organizational Communications In  
Improving *Security Administrators* Performance Of BCA  
Employees In The Slipi Center

### KEYWORDS

Role,  
Organizational  
Communicatio,  
Performance,  
Employees.

Role is a claim or position of a person carrying out rights, obligations and responsibilities in bringing high support to the addition of information as a solution to many organizational problems. Organizational communication is the sending and receiving of various organizational messages composed of intentional or planned forms of communication and is positioned as something important in connecting various organizational subsystems because it brings strong support for additional information as a solution to various problems and communication in relation to the organization. is a social process in organizational communication is a social phenomenon that has a broad impact on the functioning of groups, organizations. The purpose of this study is to determine the role of organizational communication on security administrators in improving the performance of BCA Slipi Center employees. The research method used in writing is a qualitative method that aims to explain and describe a phenomenon descriptively, with the aim of producing a complete and in-depth picture of the event or phenomenon under study. By using Daniel Katz's understanding of organizational communication, communication is considered as something important, internal communication within the organization connects various subsystems, and communication with the external environment that transcends organizational boundaries. Increasing information as a solution to many organizational challenges is strongly supported by observations of the crucial role of communication.1. He also said that communication in relation to the organization is a social process in the functioning of the organization. based on the results of the research that the authors have done, the authors can conclude the results of this study that the organizational communication approach carried out by security administrators aims to help employees obtain additional information, overcome work-related problems and support employee performance improvement with the results of employee performance indicators obtained in research This is realized by three out of the seven indices from the results of the analysis, namely the element of job knowledge which is the breadth of employee knowledge regarding work that is in accordance with educational background or job-related expertise. Then the element of creativity which is the employee's ability to complete work on the basis of original ideas raised which is considered capable of



solving problems and progress of BCA and also the element of teamwork which is the condition of how employees are willing to work together with other people or fellow members of BCA so that a conducive relationship is established. and mutually beneficial reciprocity with consideration of the ability to complete a job. Author's suggestion 1. Communication skills and knowledge of Security Administrators are further improved in providing services related to solutions to the problems of BCA Slipi Center employees. 2. In serving employees, Security Administrators must always hold training first, as a basis for someone's knowledge in carrying out related tasks at work. 3. Four of the seven indicators that have not been met can be analyzed again by other studies on employee performance.



Supervisor

Dr. Nurhasanah Haspiaini, M.Si

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah cara Bagaimana komunikasi organisasi menyelesaikan permasalahan dan memberikan dukungan dalam peningkatan kinerja karyawan BCA.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, selama masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. El Amry Bernawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Ernawati Chotim, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Ahmad Muksin, M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Dr. Aos Yuli Firdaus, SIP., M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Drs. Adi Prakosa, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si. Selaku dosen pembimbing akademik yang membantu dan memudahkan saya dalam segala urusan perkuliahan juga yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini, tanpa bantuan ibu saya tidak akan bisa menyusun skripsi ini, terima kasih atas semua yang telah ibu berikan.
7. Dr. Nurhasanah Haspiaini, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dan membimbing saya dalam dari awal penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini. Tanpa ilmu serta bimbingan dari ibu, saya tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat dan cepat.
8. Karyawan BCA yang telah menjadi subjek penelitian saya dan

menyediakan waktunya dalam berbagi informasi kepada saya.

9. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan berupa semangat, materidan doanya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Zita Qorina dan siti Adelia Anjani sebagai sahabat saya yang selalu mensupport saya dalam dalam mengerjakan skripsi ini.
11. Royyadi sebagai pasangan saya yang selalu membantu dalam segi apapun.

Jakarta, 05 Februari 2023



Wardatul Janah



## DAFTAR ISI

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 PenelitianTerdahulu Yang Relevan .....	12
Tabel 2.1.1 Penulisan Terdahulu.....	13
2.2 Kerangka Teori .....	15
2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi.....	15
2.2.2 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	16
2.2.3 Unsur – Unsur Organisasi.....	20
2.2.4 Iklim Organisasi.....	22
2.2.5 Jaringan Komunikasi Organisasi.....	23
2.2.6 Saluran Media dalam Komunikasi.....	24
2.2.7 Pengertian Peran.....	26
2.2.8 Hambatan-Hambatan Komunikasi.....	27
2.2.9 Pengertian Call Center .....	29
2.2.10 Pengertian Kinerja .....	31
2.2.11 Indikator-Indikator Kinerja Karyawan .....	32

2.3 Kerangka Pemikiran .....	33
Tabel 2.3.1 Kerangka Pemikiran.....	33
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Metode Penelitian.....	34
3.2 Penentuan Informan .....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	40
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	42
3.5.1 Lokasi Penelitian.....	42
3.6 Jadwal Penelitian .....	43
<b>BAB IV .....</b>	<b>44</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Profil Perusahaan.....	44
4.1.1 Logo Bank BCA .....	44
4.1.2 Profil Bank BCA .....	44
4.1.3 Visi dan Misi Bank BCA Visi.....	45
4.2 Gambaran Tentang Subjek Penelitian.....	45
4.3 Hasil Analisis Penelitian .....	48
4.3.1 Hasil Wawancara Teori Komunikasi Oranisasi .....	49
4.4 Pembahasan.....	67
4.4.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>83</b>
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>BUKU .....</b>	<b>85</b>
<b>JURNAL .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN TRANSKRIP WAWANCARA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN I .....</b>	<b>89</b>
<b>INFORMAN I.....</b>	<b>89</b>

<b>INFORMAN II .....</b>	<b>90</b>
<b>INFORMAN III.....</b>	<b>91</b>
<b>INFORMAN IV .....</b>	<b>92</b>
<b>INFORMAN V .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN II.....</b>	<b>94</b>
<b>DOKUMENTASI WAWANCARA PENELITIAN DENGAN INFORMANDRS, HNR, NRA, TBM .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN III .....</b>	<b>95</b>
<b>SURAT PERMOHONAN PENELITIAN DAN INFORMASI DATA .....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN IV .....</b>	<b>96</b>
<b>SURAT BALASAN PERMOHONAN PENELITIAN DAN INFORMASI .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN V RIWAYAT HIDUP PENULIS .....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN VI TURNITIN.....</b>	<b>98</b>

