



UNIVERSITAS NASIONAL

**POLA KOMUNIKASI INTERNAL KARYAWAN PT.
PANGANSARI UTAMA PATISSERIE MELALUI MEDIA
KOMUNIKASI SLACK**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu

Komunikasi (S.Ikom)

Tri Devi Novianti

193516516430

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

2023



NATIONAL UNIVERSITY

**EMPLOYEE INTERNAL COMMUNICATION PATTERN PT.
PANGANSARI UTAMA PASTISSERIE THROUGH SLACK
COMMUNICATION MEDIA**

THESIS

Appointed as one of the requirements for obtaining a bachelor's degree in
communication science (S.Ikom)

Tri Devi Novianti

193516516430

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

2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tri Devi Novianti
NPM : 193516516430
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Internal Karyawan PT. Pangansari Utama Patisserie Melalui Media Komunikasi Slack
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan
Jakarta, 28 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Dekan FISIP,

Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Tri Devi Novianti

NPM : 193516516430

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pola Komunikasi Internal Karyawan PT. Pangansari Utama Patisserie
Melalui Media Komunikasi Slack

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.

Ketua Sidang Drs. Yumetri Abidin, M.Si

Pembimbing I/Penguji I Drs. Adi Prakosa, M.Si

Pembimbing II/Penguji II Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 31/08 /2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Tri Devi Novianti
NPM : 193516516430
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Internal Karyawan PT. Pangansari
Utama Patisserie Melalui Media Komunikasi Slack

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, 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Tri Devi Novianti



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

ABSTRAK

Nama : Tri Devi Novianti
NPM : 193516516430
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Title : Pola Komunikasi Internal Karyawan PT. Pangansari Utama
Patisserie Melalui Media Komunikasi Slack

<p>Kata Kunci : Pola Komunikasi, <i>Miss Communication</i> dan Media Slack.</p>	<p>Seringkali kita ketahui dalam suatu organisasi atau perusahaan terdapat kesalahpahaman individu dalam menjalankan tugas yang diberikan atasan karena komunikasi yang berlangsung tidak diterima dengan baik dan benar sebab terdapat keterbatasan jarak dan juga waktu. Maka, dengan adanya perkembangan teknologi digital saat ini PT. Pangansari Utama Patisserie memanfaatkan perkembangan teknologi digital media Slack sebagai wadah komunikasi internal karyawan untuk meminimalisir <i>miss communication</i> yang kerap terjadi saat menggunakan media Whatsapp. Hasil penelitian dengan metode kualitatif ini menunjukkan penggunaan media Slack efektif dalam meminimalisir terjadinya kesalahan karyawan internal dalam melakukan pekerjaannya.</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si</p>



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

ABSTRACT

Name : Tri Devi Novianti
NPM : 193516516430
Study Program : Communication Science
Title : Employee Internal Communication Pattern PT. Pangansari
Utama Patisserie Through Slack Communication Media

<p><i>Keyword:</i></p> <p><i>Communication Patterns, Miss Communication, and Slack Media.</i></p>	<p><i>We often know that in an organization or company, there are individual misunderstandings in carrying out tasks given by superiors because the communication that takes place is not received properly and correctly because of limitations of distance and time. So, with the current development of digital technology, PT. Pangansari Utama Patisserie utilizes Slack media as a forum for internal employee communication to minimize missed communication, which often occurs when using WhatsApp media. The results of research using this qualitative method show that the use of Slack media is effective in minimizing internal employee errors in carrying out their work.</i></p>
<p>Mentor</p>	<p>Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si</p>

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pola Komunikasi Internal Karyawan PT. Pangansari Utama Patisserie Melalui Media Komunikasi Slack”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memberikan kontribusi ilmiah dan praktis dalam menggali pemahaman lebih mendalam mengenai pola komunikasi internal yang berlangsung di lingkungan PT. Pangansari Utama Patisserie, khususnya melalui media komunikasi Slack.

Penulisan skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

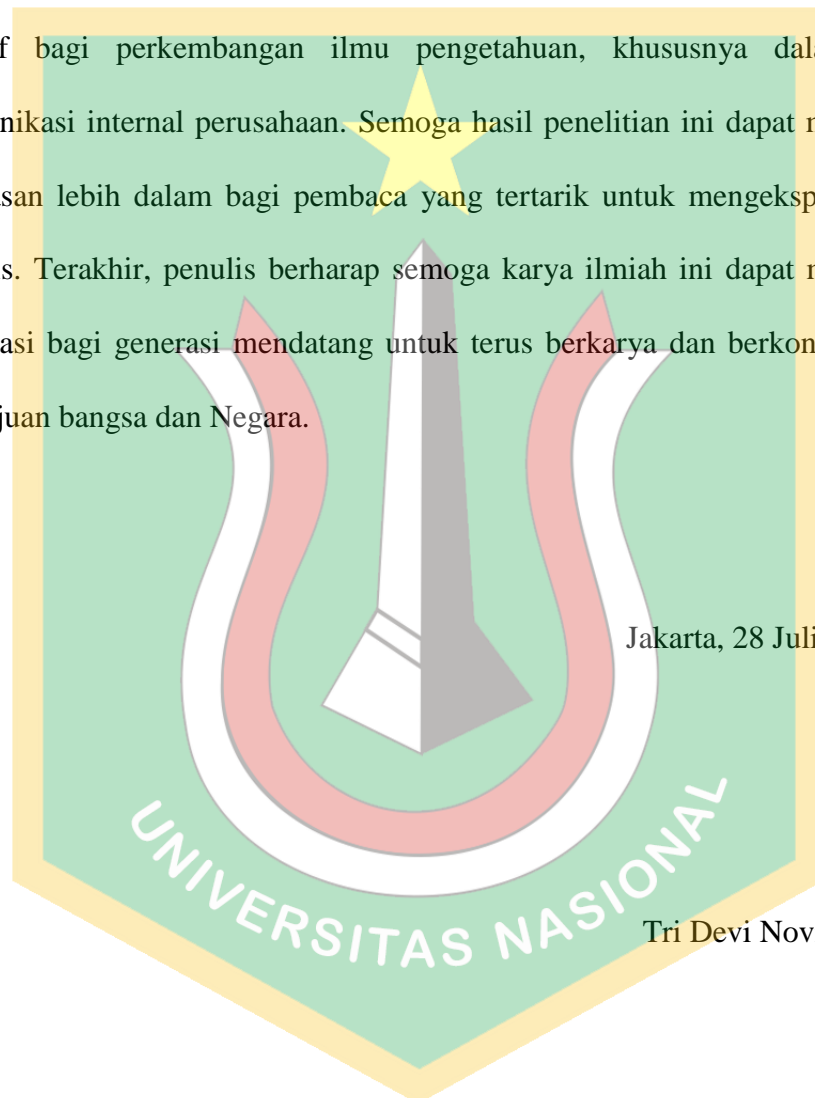
1. Dr. El Amry Bermawy Putera, M.A., Selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Ermawati Chotim, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si Selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

4. Dr. Aos Yuli Firdaus S.I.P., M.Si Selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Drs. Adi Prakosa, M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
6. Nursatyo, S.Sos., M.Si Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang selalu bersedia untuk meluangkan waktu, memberikan saran, masukan, dan memberi bimbingan kepada penulis dengan penuh ketelitian serta kesabaran dalam proses penyusunan skripsi penulis.
8. Azizah Des Berivanti, S.I.Kom., M.I.Kom Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis mengenai kegiatan akademik kampus sejak awal perkuliahan.
9. Seluruh Dosen Universitas Nasional, terutama Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan di Universitas Nasional berlangsung.
10. PT. Pangansari Utama Patisserie selaku tempat penulis melakukan penelitian dan memperoleh data terkait judul skripsi penulis yakni, Pola Komunikasi Internal Karyawan PT. Pangansari Utama Patisserie Melalui Media Komunikasi Slack.

11. Farahutama Ripurio Jafar selaku informan kunci penulis yang telah meluangkan waktu untuk berdiskusi, dan memberikan data-data yang penulis perlukan dalam penyusunan skripsi ini.
12. Sherly Monica dan Ramadhania Laras Natallica selaku informan pendukung penulis yang telah meluangkan waktu untuk berdiskusi, dan memberikan data-data yang penulis perlukan dalam penyusunan skripsi ini.
13. Kedua orang tua, Bapak Jumahir dan Ibu (Alm) Runtah Salamah yang selalu memberikan dukungan moral, doa, dan semangat dalam perjalanan studi penulis. Semua pengorbanan dan cinta dari orang tua, saudara, dan keluarga adalah sumber inspirasi penulis untuk terus berusaha dan belajar dengan baik.
14. Keluarga yang selalu dengan penuh semangat memberikan dorongan motivasi sehingga skripsi ini dapat segera terselesaikan.
15. Rekan seperjuangan skripsi Bunga Putri Handayana, Oscar Pangestu Sejati, Ahmad Supriyadi, Tulus Gonjales, Farid Bambang, Gina Nuriyanti, dan Yoga Hariyadi.
16. Sahabat-sahabat terdekat penulis Nisa Feby, Ninda Aulia, Danang Purbaya, Fahmi Mustakim, Banny Abdillah, Dina, Laras, Abel, dan Alvira yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan motivasi ketika penulis menghadapi tantangan dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Teman-teman yang turut terlibat, namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Skripsi ini tidak lepas dari berbagai keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik, saran, dan masukan konstruktif dari pembaca sangat diharapkan guna perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang komunikasi internal perusahaan. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan lebih dalam bagi pembaca yang tertarik untuk mengeksplorasi topic sejenis. Terakhir, penulis berharap semoga karya ilmiah ini dapat memberikan inspirasi bagi generasi mendatang untuk terus berkarya dan berkontribusi bagi kemajuan bangsa dan Negara.



Jakarta, 28 Juli 2023

Tri Devi Novianti

DAFTAR ISI

FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Teori Penelitian	21
2.2.1 Teori Penelitian Penyambung	21
2.2.2 Teori Empat Sistem Manajemen	23
2.3 Landasan Konseptual	26

	2.3.1 Komunikasi Organisasi	26
	2.3.2 Pola Komunikasi Organisasi	29
	2.3.3 Komunikasi Efektif	35
	2.3.4 Hambatan Komunikasi.....	39
	2.3.5 Media Slack.....	41
	2.4 Kerangka Pemikiran.....	44
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	3.1 Pendekatan Dan Metode Penelitian.....	45
	3.2 Penentu Sumber Informasi	46
	3.2.1 Informan Kunci (<i>Key Informan</i>)	46
	3.2.2 Informan.....	47
	3.3 Sumber Data.....	48
	3.3.1 Data Primer.....	48
	3.3.2 Data Sekunder	49
	3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	49
	3.4.1 Wawancara.....	49
	3.4.2 Observasi.....	50
	3.4.3 Dokumentasi	50
	3.5 Definisi Konseptual.....	51
	3.6 Teknik Keabsahan	52
	3.7 Teknik Pengolahan Dan Analisis Data.....	53
	3.8 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	

4.1 Gambaran Umum	57
4.1.1 Dasar Pembentukan PT. Pangansari Utama Patisserie.....	57
4.1.2 Logo PT. Pangansari Utama Patisserie	62
4.1.3 Visi Dan Misi PT. Pangansari Utama Patisserie	64

4.2 Analisis Pola Komunikasi Internal Karyawan PT. Pangansari Utama Patisserie.....	68
4.2.1 Pola Komunikasi Organisasi Di PT. Pangansari Utama Patisserie.....	68
4.2.2 Penerapan Media Komunikasi Slack Di PT. Pangansari Utama Patisserie	82
4.2.3 Faktor Pendukung Media Komunikasi Slack Di PT. Pangansari Utama Patisserie	85
4.2.4 Hambatan Penerapan Media Komunikasi Slack Di PT. Pangansari Utama Patisserie.....	86
4.2.5 Upaya Mengatasi Hambatan Penerapan Media Komunikasi Slack Di PT. Pangansari Utama Patisserie.....	87

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	92

DAFTAR PUSTAKA	94
-----------------------------	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Persetujuan Skripsi	97
--------------------------------------	----

Lampiran 2 Hasil Turnitin.....	98
Lampiran 3 Surat Ketersediaan Pembimbing.....	99
Lampiran 4 Lembar Konsultasi Bimbingan.....	100
Lampiran 5 Lembar Perbaikan Skripsi.....	102
Lampiran 6 Panduan dan Transkrip Wawancara Informasi Kunci, Farahutama Ripurio Jafar.....	103
Lampiran 7 Panduan dan Transkrip Wawancara Informan Pendukung, Sherly Monica.....	110
Lampiran 8 Panduan dan Transkrip Wawancara Informan Pendukung, Ramadhania Laras Natallica.....	117
Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara.....	124
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup Penulis.....	125



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Penggunaan internet di Indonesia pada Januari 2022	3
Gambar 1.2	Tampilan Slack <i>Channel</i> dan <i>Direct Message</i>	4
Gambar 1.3	Salah satu bisnis PT. Pangansari Utama Patisserie	7
Gambar 2.2.1	Teori Peniti Penyambung	21
Gambar 2.2.2	Teori Empat Sistem Manajemen	23
Gambar 2.2.3	Penyederhanaan Teori Empat Sistem Manajemen	24
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran	44
Gambar 4.1.1.1	Logo PT. Pangansari Utama	57
Gambar 4.1.1.2	Kantor Pangansari	58
Gambar 4.1.2.1	Logo PT. Pangansari Utama Patisserie	62
Gambar 4.1.2.2	Ruang Kerja Karyawan	63
Gambar 4.1.2.3	Ruang Kerja Manajer Operasional	64
Gambar 4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	65

