

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ATASAN DAN BAWAHAN  
PADA PT. APLIKASI INOVASI BANGSA – DOTX (DIGITAL  
ONBOARDING TOOLS) DI ERA WORK FROM HOME**

Oleh:

**Nama: Alicia Angelica**

**NIM: 67170324**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Program Studi Ilmu Komunikasi

Komunikasi Penyiaran



**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**AGUSTUS 2021**

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS



**PENGESAHAN**

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ATASAN DAN BAWAHAN PADA  
PT. APLIKASI INOVASI BANGSA – DOTX (DIGITAL ON BOARDING  
TOOLS) DI ERA WORK FROM HOME**

Diajukan Oleh

Nama : Alicia Angelica

NIM : 67170324

Jakarta, Agustus 2021

Disetujui Oleh :

Pembimbing

(Pauline Hasan, S.Sos, M.Si)

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**2021**

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## ABSTRAK

Alicia Angelica/67170324/Pola Komunikasi Organisasi Atasan Dan Bawahan Pada PT. Aplikasi Inovasi Bangsa – DOTX (*Digital OnBoarding Tools*) Di Era WFH (*Work From Home*) Pembimbing: Pauline Hassan, S.Sos., M.Si

Komunikasi merupakan suatu proses interaksi antar sesama individu baik dengan menggunakan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan. Suatu organisasi membutuhkan sebuah komunikasi untuk dapat berinteraksi. Komunikasi bersifat informatif. Komunikasi organisasi merupakan komunikasi yang tercipta antara anggota organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi, *enactment* (penerimaan informasi), *selection* (metode penyeleksian informasi), dan *retention* (penyimpanan informasi) dalam PT. Aplikasi Inovasi Bangsa – DOTX (*Digital OnBoarding Tools*) selama masa *Work From Home*.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Informasi Organisasi – Karl Weick. Teori ini memiliki tiga elemen dari pemikiran sosio-kultural yaitu *enactment*, *selection*, dan *retention*. *Enactment* merupakan proses penerimaan informasi dari *internal* dan *external* suatu organisasi, *selection* merupakan metode untuk memproses penyeleksian informasi yang datang ke sebuah organisasi, sedangkan *retention* merupakan penyimpanan informasi yang telah masuk ke dalam suatu organisasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode analisis deskriptif kualitatif. PT. Aplikasi Inovasi Bangsa – DOTX (*Digital OnBoarding Tools*) dan era *Work From Home* merupakan bahan penelitian ini. Peneliti melakukan pengumpulan data primer dengan melakukan teknik wawancara dengan narasumber. Sedangkan data sekunder dengan literasi buku, jurnal, dan rujukan elektronik.

Penelitian ini menemukan bahwa pola komunikasi yang dipakai oleh PT. Aplikasi Inovasi Bangsa – DOTX (*Digital OnBoarding Tools*) adalah pola komunikasi segala arah (*all channel*), karena seluruh anggota organisasi mendapatkan *feedback*. *Enactment* dimana karyawan berhasil membuang pola pikir dan sikap dari perusahaan lama dan menerima informasi dari perusahaan baru (penerimaan informasi). *Selection* metode yang digunakan untuk menyeleksi informasi menggunakan aplikasi *Zoom* dan *Whatsapp Group* untuk rapat dan menerima serta menyalurkan informasi, gagasan serta ide-ide, proses penyeleksian informasi dilakukan berdasarkan musyawarah bersama. *Retention* penyimpanan informasi yang dilakukan adalah dengan menggunakan arsip *Google Doc* serta adanya *copy writing* yang selalu mencatat informasi yang penting.

Selama masa *Work From Home*, PT. Aplikasi Inovasi Bangsa – DOTX (*Digital OnBoarding Tools*) komunikasi organisasi pada perusahaan berjalan dengan baik, walaupun ada hambatan-hambatan seperti terhambatnya saluran internet. Tetapi pola komunikasi serta *enactment* (penerimaan informasi) yang dilakukan oleh para karyawan, *selection* (metode penyeleksian informasi), dan *retention* (penyimpanan informasi) berjalan dengan baik dan sesuai dengan fungsinya.

**Kata Kunci:** Komunikasi Organisasi, Pola Komunikasi, Deskriptif Kualitatif, PT. Aplikasi Inovasi Bangsa.

## ABSTRACT

Angelica Angelica/67170324/Organizational Communication Patterns of Superiors and Subordinates At PT. Nation Innovation Application – DOTX (Digital OnBoarding Tools) In The WFH (Work From Home) Era/Advisor: Pauline Hassan., S.sos., M.Si.

Communication is a process of interaction between individuals either by using symbols, signals, or behavior or actions. An organization needs communication to be able to interact. Communication is informative. Organizational communication is communication that is created between members of the organization. This study aims to determine the pattern of communication, enactment (receiving information), selection (information selection method), and retention (information storage) at PT. Nation Innovation Application – DOTX (Digital OnBoarding Tools) during the Work From Home period.

The theory used in this research is Organizational Information Theory – Karl Weick. This theory has three elements of socio-cultural thinking, namely enactment, selection, and retention. Enactment is the process of receiving information from internal and external in an organization, selection is a method for processing the selection of information that comes to an organization, while retention is the storage of information that has entered an organization.

This study uses a qualitative approach and qualitative descriptive analysis methods. PT. Nation Innovation Application – DOTX (Digital OnBoarding Tools) at Work From Home era are the materials of this research. Researchers collect primary data by conducting interview techniques with resource persons. While the secondary data with literacy of books, journals, and electronic references.

This study found that the communication pattern used by PT. Nation Innovation Application – DOTX (Digital OnBoarding Tools) is a communication pattern in all direction (all channel), because all members of the organization get feedback. Enactment where employees successfully in discarding the mindset and attitude of the old company and receiving information using Zoom and Whatsapp Group applications for meetings and receiving and distributing information, and ideas, the information selection process is carried out based on mutual deliberation. Retention of information storage is done by using Google Doc archives as well as copy writing which always records important information.

During the Work From Home period, PT. Nation Innovation Application – DOTX (Digital OnBoarding Tools) organizational communication at the company went well, although there were obstacles such as the obstruction of the internet channel. However, the communication pattern and enactment (receiving information) carried out by employees, selection (information storage) went well and in accordance with their function.

**Keywords:** Organizational Communication, Communication Pattern, Qualitative Descriptive, PT. Aplikasi Inovasi Bangsa



Copyright © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, saya bisa diberikan kesempatan untuk menyelesaikan dan menyusun laporan tugas akhir skripsi saya yang berjudul Pola Komunikasi Organisasi Atasan dan Bawahan Pada PT. Aplikasi Inovasi Bangsa – DOTX (*Digital OnBoarding Tools*) Di Era WFH (*Work From Home*) dengan baik dan dengan tepat waktu. Adapun Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu peneliti meminta maaf sebesar-besarnya.

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada kedua orang tua (Tee Juliswan & Mieke Halim) yang telah tulus memberikan kasih sayang, cinta, doa dan perhatian, dengan segala dukungan yang diberikan selama ini kepada penulis. Terimakasih telah meluangkan waktu untuk mengasuh, mendidik dan membimbing serta mengiringi perjalanan hidup peneliti. Dalam proses pembuatan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah membantu penulis melalui dukungannya, motivasi serta doa yang telah diberikan kepada peneliti. Untuk itu pada kesempatan kali ini, dengan segala upacian syukur peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberikan rahmat-Nya.
2. Kepada keluarga peneliti yang selalu memberikan dukungan serta doanya untuk peneliti dalam penulisan skripsi ini, terutama untuk Mama dan Papa yang telah memberikan kasih sayang dan doa.
3. Bapak Dr. Imam Nuraryo, S.Sos., M.A. sebagai Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Institute Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
4. Ibu Pauline Hasan, S.Sos, M.Si sebagai dosen pembimbing yang selalu





membimbing dan memberikan banyak arahan kepada peneliti, dan selalu sabar memberikan penjelasan dan masukan dalam proses penyelesaian skripsi.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

5. Kepada sahabat peneliti yaitu Melia dan Dhika yang memberikan semangat dan selalu berjuang bersama-sama menyelesaikan skripsi dan lulus bersama dari Institute Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

6. Untuk Ange Raina dan Anriani Natalinda yang telah memberikan banyak motivasi dan semangat untuk peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Serta memberikan doa dan arahan kepada peneliti.

7. Kepada adik tercinta, Alvira Chellsya yang bersedia membantu peneliti selama mengerjakan skripsi dengan memberikan tawa dan dukungan serta selalu mengingatkan peneliti untuk tetap semangat.

8. Untuk Mark Lee dan NCT karena telah memberikan peneliti semangat setiap harinya dan memberikan energi positif. Terimakasih untuk membuat peneliti telah menemukan cita-cita dan membuat peneliti tidak patah semangat dan selalu bangkit. Serta telah mengajarkan peneliti untuk menyayangi diri sendiri lebih dari apapun.

Jakarta, 21 Agustus 2021.

Peneliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

# DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Identifikasi Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA</b> .....	10
A. Landasan Teoritis .....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	34
C. Kerangka Pemikiran .....	44
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b> .....	45
A. Subjek Penelitian .....	45



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak Cipta milik IBI KIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. Desain Penelitian .....	46
C. Jenis Data.....	50
D. Teknik Pengumpulan Data .....	52
E. Teknik Analisis Data .....	53
<b>BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
A. Gambaran Umum .....	55
B. Analisis .....	61
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	86
<b>BAB V : PENUTUP.....</b>	<b>94</b>
A. Simpulan.....	94
B. Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>102</b>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR TABEL

Tabel 2-1 Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3-1 Data Narasumber.....	51
Tabel 4-1 Data Perusahaan.....	55

**© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Fase Pengorganisasian dan Umpan Balik.....	16
Gambar 2.2 Pola Roda.....	27
Gambar 2.3 Pola Lingkaran ( <i>Circle</i> ).....	28
Gambar 2.4 Pola Rantai ( <i>Chain</i> ).....	29
Gambar 2.5 Pola Huruf Y.....	30
Gambar 2.6 Pola Segala Arah ( <i>All Channel</i> ) / Pola Bintang.....	31
Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran. ....	44
Gambar 4.1 Logo PT. Aplikasi Inovasi Bangsa – DOTX ( <i>Digital OnBoarding Tools</i> )..	57
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Aplikasi Inovasi Bangsa – DOTX ( <i>Digital OnBoarding Tools</i> ).....	59
Gambar 4.3 Pola Komunikasi Segala Arah ( <i>All Channel</i> ).....	88

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar Terlampir.....	102
Lampiran 2 Indikator Penelitian.....	107
Lampiran 3 Daftar Pertanyaan.....	113
Lampiran 4 Transkrip Wawancara.....	117
Lampiran 5 Surat Keterangan Perusahaan.....	133

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.