

**ANALISIS KOMPETENSI KOMUNIKASI KEPALA  
PRODUKSI PT. PESONA KULINER CPSA DALAM  
PENYAMPAIAN SOP PROSES PRODUKSI  
ROTI KUPI**

**SKRIPSI**

Oleh:  
**Zahrina Defa Amalia**  
**201610415088**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2020**

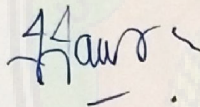
## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Laporan : Analisis Kompetensi Komunikasi Kepala  
Produksi PT. Pesona Kuliner CPSA Dalam  
Penyampaian SOP Proses Produksi Roti Kupu  
Nama : Zahrina Defa Amalia  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610415088  
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi  
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 4 Agustus 2020

Jakarta, 14 Agustus 2020

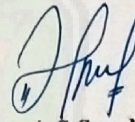
MENYETUJUI,

Pembimbing I



Dr. Dra. Hamida Syari Harahap, M.Si  
NID 041507029

Pembimbing II



Hani Astuti, S.Sos, M.I.Kom  
NID 041310016

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kompetensi Komunikasi Kepala  
Produksi PT. Pesona Kuliner CPSA Dalam  
Penyampaian SOP Proses Produksi Roti Kupu  
Nama : Zahrina Defa Amalia  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610415088  
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi  
Tanggal Ujian Skripsi : 4 Agustus 2020

Jakarta, 14 Agustus 2020  
MENGENGSAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Rr. Dinar Soelistyowati, S.Sos., M.M., M.I.Kom .....  
NID 041808046

Penguji I : Dr. Dra. Hamida Syari Harahap, M.Si  
NID 041507029

Penguji II : Tabrani Sjafrizal, S.Sos, M.I.Kom  
NID 041310015

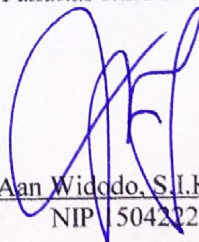
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi



Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom, M.I.Kom  
NIP 1904409

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom  
NIP 504222

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **Analisis Kompetensi Komunikasi Kepala Produksi PT. Pesona Kuliner CPSA Dalam Penyampaian SOP Proses Produksi Roti Kupu**. Skripsi ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan difoto-copy melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 14 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



**Zahrina Defa Amalia**  
201610415088

## ABSTRAK

**Zahrina Defa Amalia. 201610415088.** Analisis Kompetensi Komunikasi Kepala Produksi PT. Pesona Kuliner CPSA dalam penyampaian SOP proses produksi Roti Kupu.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kompetensi komunikasi Kepala Produksi PT. Pesona Kuliner CPSA dalam penyampaian SOP proses produksi Roti Kupu. Tugas Kepala Produksi adalah sebagai pemimpin produksi dalam pembuatan Roti Kupu yang dilakukan oleh tim adonan. Pada proses penyampaian SOP tidak terjadi efektivitas komunikasi, sehingga tim adonan sebagai komunikan tidak menerima pesan yang disampaikan oleh kepala produksi sesuai dengan tujuan komunikasinya. Berdasarkan hal tersebut terjadilah kegagalan produksi yang mengakibatkan tidak mengembangnya adonan dikarenakan kurang pemahaman dari tim adonan dalam penerimaan pesan yang berisi SOP proses produksi Roti Kupu. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif untuk menjelaskan gambaran-gambaran kompetensi komunikasi seorang komunikator yang dimiliki oleh kepala produksi dalam penyampaian SOP proses produksi Roti Kupu. Hasil penelitian menunjukkan kompetensi komunikasi yang dilihat dari komponen kompetensi komunikasi menurut Brian Spitzberg dan William Cupach (dalam Greene & Burleson, 2003; Payne, 2005) yaitu *knowledge*, *motivation*, dan *skills*. Kepala produksi belum menguasai tiga komponen tersebut, serta didukung juga dari faktor usia, pendidikan, dan frekuensinya dalam bidang pekerjaan yang ia lakukan.

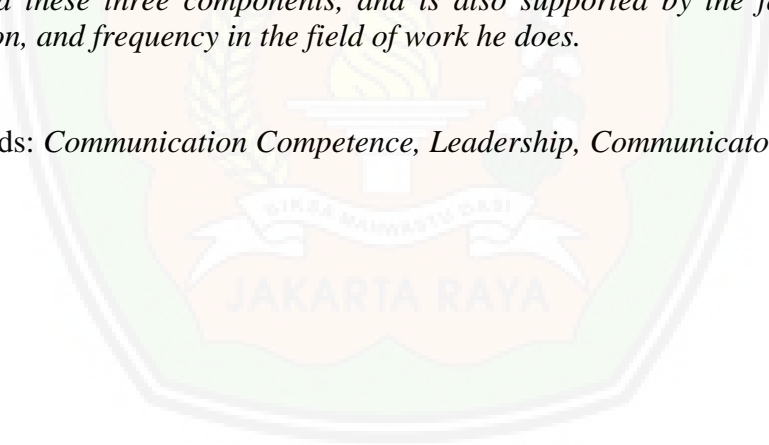
Kata Kunci: Kompetensi Komunikasi, Kepemimpinan, Psikologi Komunikator.

## **ABSTRACT**

**Zahrina Defa Amalia. 201610415088.** *Analysis Communication Competence of the Head of Production PT. Pesona Kuliner CPSA in delivering SOP for the Production Process of Roti KUPI.*

*This research was conducted to determine the communication competence of the Head of Production PT. Pesona Kuliner CPSA in delivering SOP for the production process of Roti KUPI. The task of the Production Head is as a production leader in making Roti KUPI which is carried out by the dough team. In the SOP delivery process, there was no effective communication, so the dough team as the communicant did not receive the message conveyed by the head of production in accordance with the purpose of the communication. Based on this, there was a production failure which resulted in not expanding the dough due to the lack of understanding of the dough team in receiving the message containing the SOP for the Roti KUPI production process. The analysis technique used in this research is descriptive qualitative to explain the descriptions of the communication competence of a communicator who is owned by the head of production in delivering the SOP for the production process of Roti KUPI. The results showed that communication competence was seen from the communication competency components according to Brian Spitzberg and William Cupach (in Greene & Burlison, 2003; Payne, 2005), namely knowledge, motivation, and skills. The head of production has not mastered these three components, and is also supported by the factors of age, education, and frequency in the field of work he does.*

**Keywords:** *Communication Competence, Leadership, Communicator Psychology*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, Terima kasih juga kepada kedua orang tua yang selalu mendukung dan mendoakan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan tepat waktu.

Penulisan proposal skripsi ini menjadi salah satu Tugas Akhir dan menjadi syarat wajib untuk mendapatkan nilai di mata kuliah Skripsi program Sarjana (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Proposal skripsi ini merupakan sebagian dari penelitian yang sudah peneliti buat dengan mengaplikasikan teori yang sudah didapatkan dikelas. Proposal skripsi yang peneliti buat ini berjudul Analisis Kompetensi Komunikasi Kepala Produksi PT. Pesona Kuliner CPSA Dalam Penyampaian SOP Proses Produksi Roti Kupu.

Karena keterbatasan pengetahuan maupun pengalaman penulis, penulis yakin masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam proposal skripsi ini, baik dari segi isi, penulisan maupun kata-kata yang tidak tersusun secara baik, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang akhirnya Proposal Skripsi ini dapat diselesaikan sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

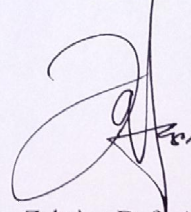
1. Bapak Irjen Pol (Purn). Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H, M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah senantiasa memberikan dukungannya kepada Dosen dan Mahasiswa;
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan dukungan kepada penulis;
3. Ibu Wa Ode Siti Nurhaliza, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan dukungan;
4. Ibu Dr. Dra. Hamida Syari Harahap, M.Si selaku Dosen Pembimbing Satu yang telah banyak membantu memberikan saran dan kritik membangun dalam menyusun serta menyelesaikan Proposal Skripsi ini;

5. Ibu Hani Astuti, S.Sos, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah banyak membantu memberikan saran dan kritik membangun dalam menyusun serta menyelesaikan Proposal Skripsi ini;
6. Bapak Aryadillah, S.Sos.I, MM., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada peneliti;
7. Ibu Ratna Puspita, S.Sos, M.Si selaku Dosen yang telah memberikan banyak saran dan kritik yang membangun kepada peneliti dalam menyusun proposal skripsi ini;
8. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh Staff Akademik yang telah berperan penting dalam membantu peneliti membuat proposal skripsi ini;
9. Serta teman-teman FIKOM 8B2 yang sudah banyak memberikan dukungan serta saran yang membangun dalam penulisan proposal skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan Alhamdulillah, semoga Allah SWT selalu menyertai langkah penulis. Penulis berharap semoga Proposal Skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya, shingga dapat menambah pengetahuan bagi para pembaca.

Jakarta, 14 Agustus 2020

Penulis



Zahrina Defa Amalia  
201610415088



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	7
1.3 Identifikasi Masalah .....	7
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Kegunaan Penelitian .....	8
1.6.1 Kegunaan Teoritis .....	8
1.6.2 Kegunaan Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Kerangka Konsep .....	13
2.2.1 Komunikasi .....	13

2.2.2	Psikologi Komunikator .....	14
2.2.3	Organisasi.....	18
2.2.4	Komunikasi Organisasi .....	20
2.2.5	Komunikasi Kelompok .....	22
2.2.6	Kepemimpinan .....	23
2.2.7	Kompetensi Komunikasi.....	29
2.2.8	SOP (Standar Operasional Prosedur).....	33
2.3	Kerangka Teori.....	35
2.3.1	Teori Interaksi Simbolik .....	35
2.4	Kerangka Pemikiran.....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>38</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	38
3.2	Metode Penelitian .....	39
3.3	Informan Penelitian.....	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5	Teknik Analisa Data.....	41
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	43
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	43
3.6.2	Waktu Penelitian .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>44</b>
4.1	Deskripsi Informan Penelitian.....	44
4.2	Analisis Deskriptif Hasil Penelitian.....	45
4.3	Pembahasan.....	60
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>77</b>
5.1	Kesimpulan .....	77

5.2	Saran.....	79
5.2.1	Saran Bidang Akademik .....	79
5.2.2	Saran Bidang Lembaga .....	79

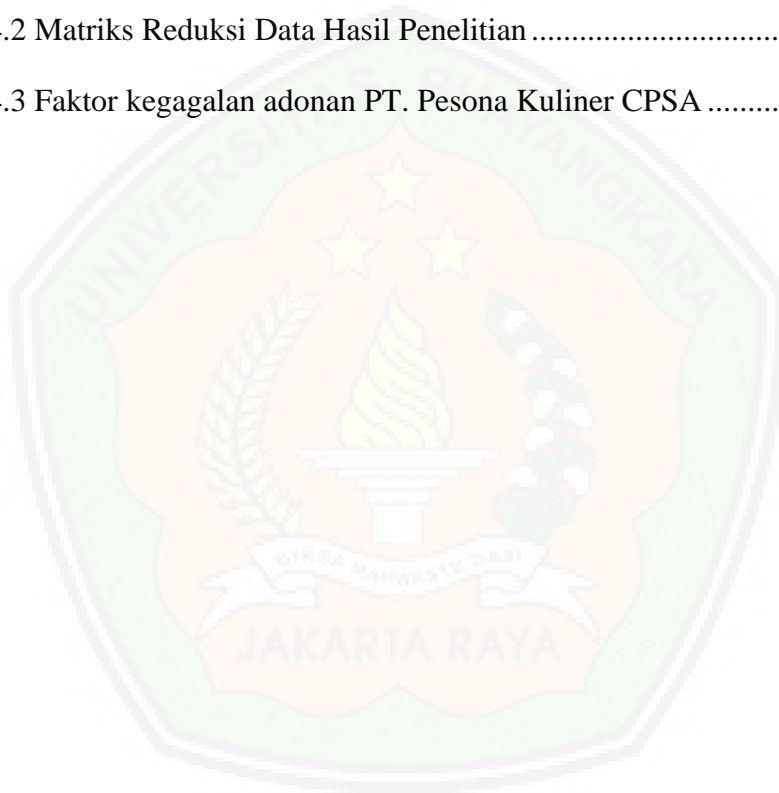
**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Kegagalan Proses Produksi Roti Kupu .....	5
Tabel 1.2 Data Bahan Mentah Roti Kupu Dalam Proses Mixer .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	43
Tabel 4.1 Data Informan Penelitian .....	45
Tabel 4.2 Matriks Reduksi Data Hasil Penelitian .....	62
Tabel 4.3 Faktor kegagalan adonan PT. Pesona Kuliner CPSA .....	69



## DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Arah Komunikasi Organisasi.....	21
Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	36
Bagan 3.1 Kerangka Analisis Data .....	42
Bagan 4.1 Proses Komunikasi Kepala Produksi Kepada Tim Adonan .....	66
Bagan 4.2 Proses Penyampaian SOP Proses Produksi Roti Kupu.....	66



## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1: Biodata Peneliti

LAMPIRAN 2: Administrasi

LAMPIRAN 3: Reduksi Data & Transkrip Wawancara

LAMPIRAN 4: Dokumentasi

LAMPIRAN 5: Kartu Bimbingan

LAMPIRAN 6: Form Perbaikan

