

**PERAN KOORDINATOR *ENGINEERING*
OPERASIONAL DALAM MENINGKATKAN
KINERJA TIM TEKNISI DI SUMMARECON *MALL*
BEKASI**

**(STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF KOMUNIKASI
KELOMPOK PADA DIVISI *ENGINEERING* OPERASIONAL
SUMMARECON *MALL* BEKASI)**

SKRIPSI

**Oleh :
Melinda Kusumah
201610415215**



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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Peran Koordinator *Engineering* Operasional dalam Meningkatkan Kinerja Tim Teknisi di Summarecon Mall Bekasi (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Kelompok Pada Divisi *Engineering* Operasional Summarecon Mall Bekasi)

Nama : Melinda Kusumah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610415215

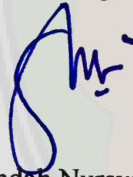
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Imu Komunikasi

Tanggal Ujian : 05 Agustus 2020

Jakarta, 14 Agustus 2020

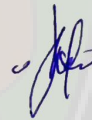
MENYETUJUI,

Pembimbing I



Dra. Sari Endah Nursyamsi, M.M
NID. 040503008

Pembimbing II



Metha Madonna, S.Sos, M.I.Kom
NID. 041407023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi

: Peran Koordinator *Engineering* Operasional dalam Meningkatkan Kinerja Tim Teknisi di Summarecon Mall Bekasi (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Kelompok Pada Divisi *Engineering* Operasional Summarecon Mall Bekasi)

Nama

: Melinda Kusumah

Nomor Pokok Mahasiswa

: 201610415215

Program Studi/Fakultas

: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Ujian

: 05 Agustus 2020

Jakarta, 14 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji

: Tabrani Sjafrizal, S.Sos, M.I.Kom

NID. 041310015

Penguji I

: Dra. Sari Endah Nursyamsi, M.M

NID. 040503008

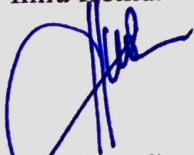
Penguji II

: Erita Riski Putri, S.Sos, M.Si

NID. 041503027

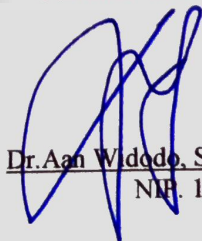
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



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

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya yang berjudul Peran Koordinator *Engineering* Operasional Dalam Meningkatkan Kinerja Tim Teknisi di Summarecon Mall Bekasi (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Kelompok Pada Divisi *Engineering* Operasional Summarecon Mall Bekasi) adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh 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 digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan 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



Melinda Kusumah

201610415215

ABSTRAK

Melinda Kusumah, 201610415215. Peran Koordinator *Engineering* Operasional Dalam Meningkatkan Kinerja Tim Teknisi di Summarecon *Mall* Bekasi (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Kelompok Pada Divisi *Engineering* Operasional Summarecon *Mall* Bekasi).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui proses komunikasi kelompok yang terjadi dalam divisi *Engineering* Operasional, untuk meningkatkan kinerja tim teknisi. Adanya *miss* komunikasi dan perbedaan persepsi yang terjadi dalam kelompok membuat operasional kerja tidak berjalan dengan baik. Tugas dan tanggung jawab perlu dipahami oleh semua anggota kelompok agar hasil kerja yang diperoleh dapat dijadikan inovasi yang lebih baik. Teori dalam penelitian ini adalah teori sistem internal dan eksternal serta teori pencapaian kelompok. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan masing-masing koordinator memiliki keterampilan dalam proses komunikasi yang terjadi dengan anggota tim kelompok. Dalam penelitian ini, penulis akan memberikan gambaran cara komunikasi yang dilakukan dan upaya koordinator, dalam memberikan informasi dan menjelaskan instruksi kerja agar selalu diterapkan oleh semua anggota tim kelompok. Peran koordinator sudah cukup berhasil dalam meningkatkan kinerja anggota tim kelompok. Komunikasi dari koordinator memperhatikan dan belajar memahami kepribadian setiap anggota bawahan, agar pesan dapat tersampaikan diterima dan dipahami. Kerja sama tim kedua koordinator perlu ditingkatkan lagi agar perencanaan yang sudah ditetapkan berjalan sesuai dengan tujuan bersama.

Kata kunci : Peran Koordinator, Komunikasi Kelompok, Peningkatan Kinerja.

ABSTRACT

Melinda Kusumah, 201610415215. *The Role of Operational Engineering Coordinator in Improving Technician Team Performance at Summarecon Mall Bekasi. (A Qualitative Descriptive study in Group Communication of Operational Engineering division at Summarecon Mall Bekasi).*

A research conducted to see how the process of group communication used in the division of Operational Engineering, increases the performance of technician team. Miss communication that leads to a unsatisfactory performance. Task and responsibility needs to be understood by all team member so that obtained result can innovate team member to work better.

Theory used in this research are team work, internal and external system theory. A qualitative descriptive researched was used in this study. The result shows that each coordinator have their communication process with their team member. In this research writer will gives a picture of how coordinator gives information and instruction to team member. Communication from coordinator is gives attention and learn to comprehend each team member's personality so that information informed could be accepted and understood by all team member. Team work within two coordinator needs to be increased in order to make plans went accordingly.

Keywords: Role of Coordinator, Group Communication, Performance Improvement

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala berkat dan rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi pada dengan judul Peran Koordinator *Engineering* Operasional dalam Meningkatkan Kinerja Tim Teknisi di Summarecon Mall Bekasi (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Kelompok Pada Divisi *Engineering* Operasional Summarecon Mall Bekasi).

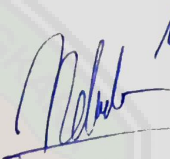
Semua ini tidak terlepas dari dukungan orang tua, rekan-rekan kerja, dan dosen-dosen pembimbing yang selama ini membantu dan mengarahkan sehingga Skripsi ini dapat selesai dengan baik. Pada kesempatan ini juga penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Irjen. Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H, M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Wa Ode Sitti Nurhalizah, S.I.Kom., M.I.Kom, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dra. Sari Endah Nursyamsi, MM, selaku dosen pembimbing pertama yang telah rela menyediakan waktu dan tenaganya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan.
5. Metha Madonna S.Sos, M.I.Kom selaku dosen pembimbing kedua saya yang telah membantu untuk memberikan saran dan masukan untuk menyempurnakan penelitian skripsi ini.
6. *Head Of Engineering* Summarecon Mall Bekasi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di *Departement Engineering*.
7. Semua tim *Engineering* Operasional Summarecon Mall Bekasi selaku informan dan *key* informan yang telah membantu memberikan informasi dan data guna untuk melengkapi penelitian penulis.

8 Dan seluruh rekan mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2016 khususnya kelas B yang telah memberikan bantuan dan semangat selama penulis menyelesaikan laporan ini.

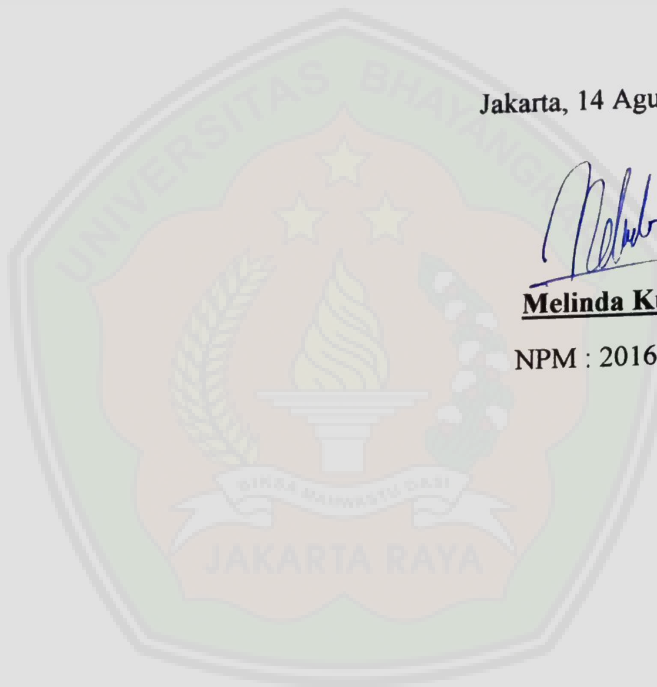
Demikian skripsi ini dibuat. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca sekalian.

Jakarta, 14 Agustus 2020



Melinda Kusumah

NPM : 201610415215



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian.....	3
1.3. Pertanyaan Penelitian	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Kegunaan Penelitian	4
1.5.1. Praktik.....	4
1.5.2. Teoritis.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	5
2.2. Kerangka Konsep.....	7
2.2.1. Komunikasi	7
2.2.2. Kelompok.....	7
2.2.2.1. Dinamika Kelompok	8
2.2.3. Komunikasi Kelompok.....	9
2.2.3.1. Proses Komunikasi Kelompok	9

2.2.3.2. Jaringan Komunikasi Kelompok	10
2.2.4. Peran	11
2.2.4.1. Peran-Peran Fungsional.....	12
2.2.5. Kepemimpinan	12
2.2.5.1. Tipe Kepemimpinan.....	13
2.2.5.2. Peran Kepemimpinan dalam Tim	15
2.2.6. Kinerja	16
2.2.6.1. Tujuan Peningkatan Kinerja Karyawan	17
2.3. Teori Komunikasi Kelompok	17
2.3.1. Teori Sistem Eksternal dan Internal	17
2.3.2. Pencapaian Kelompok	17
2.4. Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III METODOLOGI PEMIKIRAN	
3.1. Jenis Penelitian	20
3.2. Metode Penelitian	20
3.3. <i>Key Informan</i> dan Informan	21
3.4. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
3.5. Teknik Pengumpulan Data	22
3.6. Teknik Analisis Data.....	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian.....	25
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	25
4.1.1.1. Sejarah Perusahaan	25
4.1.1.2. Lokasi Perusahaan	27
4.1.1.3. Bidang Usaha.....	27
4.1.1.4. Struktur Organisasi Engineering.....	29
4.1.2. Hasil Penelitian Berdasarkan Observasi.....	30
4.1.3. Hasil Penelitian Berdasarkan Wawancara	35
4.1.4. Hasil Penelitian Berdasarkan Teori.....	42
4.2. Pembahasan	44
BAB V PENUTUP	
5.1. Jenis Penelitian	46

5.2. Metode Penelitian 47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	5
Tabel 4.1. Profil <i>Key</i> Informan.....	36
Tabe 4.2. Profil Informan.....	39



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Jaringan Komunikasi	11
Gambar 4.1. Struktur <i>Engineering</i> Summarecon Mall Bekasi.....	29
Gambar 4.2. Koordinator Dalam Memberikan Tugas Pekerjaan.....	31
Gambar 4.3. Ringkasan <i>job desk Engineering</i> Operasional.....	32
Gambar 4.4. Papan informasi di <i>Bass Room Engineering</i> Operasional	33
Gambar 4.5. <i>Meeting</i> Setiap Minggu di Ruang <i>Engineering</i>	34



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Bagan 4.1. Struktur <i>Engineering</i> Operasional.....	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I.	Biodata
Lampiran II.	Administrasi
Lampiran III.	Triangulasi dan Transkrip Data Observasi
Lampiran IV.	Transkrip Wawancara dan Pedoman Wawancara
Lampiran V.	Dokumentasi
Lampiran VI.	Kartu Bimbingan
Lampiran VII.	Form Perbaikan

