

**KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA *SUPERVISOR*
DAN KARYAWAN *CUSTOMER CARE* JNE BEKASI
MELALUI *COACHING* REGULAR**

SKRIPSI

**Oleh :
Sutantio Reza Lino
201410415190**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Komunikasi Organisasi Antara *Supervisor*
Dan Karyawan *Customer Care* JNE Bekasi
Melalui *Coaching* Regular

Nama Mahasiswa : Sutantio Reza Lino

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410415190

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 29 Januari 2019



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Komunikasi Organisasi Antara *Supervisor*
Dan Karyawan *Customer Care* JNE Bekasi
Melalui *Coaching* Regular

Nama Mahasiswa : Sutantio Reza Lino

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410415190

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 29 Januari 2019

Jakarta, 06 Februari 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Aan Widodo, S.I.Kom. M.I.Kom
NID. 041503026

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

Penguji II : Nita Komala Dewi, S.I.Kom, MM
NID. 0041509042

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi

Nurul Fauziah, S.Sos, M.I.Kom
NIP. 1602244

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

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Komunikasi Organisasi Antara *Supervisor* dan Karyawan *Customer Care* JNE Bekasi Melalui *Coaching* Regular ini 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 dikemudian 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 perustakaan 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, 06 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,



Sutantio Reza Lino

201410415190

ABSTRAK

Sutantio Reza Lino, 201410415190. Komunikasi Organisasi Antara *Supervisor* dan Karyawan *Customer Care* JNE Bekasi Melalui *Coaching* Regular.

JNE merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Dimana pelayanan merupakan hal yang sangat di prioritaskan, pelayanan ini salah satunya diberikan melalui *department customer care*. dalam melakukan pelayanannya *customer care* JNE Bekasi memiliki setiap kepala bagian yang disebut *supervisor*. *Supervisor* di *customer care* JNE Bekasi memiliki peran dan tanggung jawab yang sangat berpengaruh bagi pelayanan yang diberikan setiap karyawan yang bekerja. Dalam melakukan peran dan tanggung jawabnya *supervisor customer care* JNE Bekasi melakukan komunikasi organisasi terhadap karyawannya melalui wadah khusus yaitu *coaching*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi organisasi yang dilakukan oleh *supervisor* dengan karyawan melalui *coaching* regular. Menggunakan metode kualitatif dan bersifat deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang dilakukan oleh *supervisor* untuk berkomunikasi dengan karyawan melalui *coaching* dengan bentuk regular atau dilakukan dengan rutin dan terarah yang telah ditetapkan oleh JNE Bekasi.

Kata kunci : komunikasi organisasi, *supervisor* dan karyawan, *coaching* regular.

ABSTRACT

Sutantio Reza Lino, 201410415190. *Organizational Communication Between Supervisors And Customer Care Employees JNE Bekasi Through Regular Coaching.*

JNE is one of the companies engaged in shipping and logistics services based in Jakarta, Indonesia. Where service is a very priority thing, one of these services is given through the customer care department. In carrying out its services, customer care JNE Bekasi has each section head called a supervisor. The supervisor at customer care JNE Bekasi has roles and responsibilities that are very influential for the services provided by each working employee. In carrying out the roles and responsibilities of JNE Bekasi supervisor customer care, the organization communicates to its employees through a special forum, namely coaching.

This study aims to determine organizational communication carried out by supervisors with employees through regular coaching. Using qualitative methods and are descriptive, data collection techniques used in this study are interviews, observation and documentation.

The results of this study indicate that organizational communication carried out by supervisors to communicate with employees through regular forms of coaching or conducted routinely and directedly determined by JNE Bekasi.

Keywords: organizational communication, supervisors and employees, regular coaching.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: Komunikasi organisasi antara *supervisor* dan karyawan *customer care* JNE Bekasi melalui *coaching* regular. Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada peneliti, untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

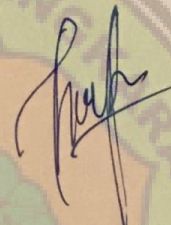
1. Bapak Irjen Pol. (Purn). Dr. H. Bambang Karsono, Drs., S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Nurul Fauziah, S.Sos, M.I.Kom, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dosen Pembimbing I yaitu Ibu Metha Madonna, S.Sos, M.I.Kom yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Pembimbing II yaitu Mia Meilina, S.IP, M.Kom yang juga sudah banyak membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen Pembimbing Akademik, Bapak Drs. Nasaruddin Siregar, M.Si. yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Orang Tua saya, Ibu Mujirah yang selalu memberikan saya semangat jiwa raga dan kasih sayangnya, dan Bapak Novalino.

8. Bapak Yoshi Spto Yuwono selaku kepala Cabang JNE Bekasi, yang sudah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian ini.
9. Sahabat seperjuangan saya Mardalih, Rachmawati, Pancawati, dan Miratih, kita akan sukses bersama.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari skripsi ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat masih kurangnya pengetahuan dan pengalaman peneliti. Oleh karna itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan .

Jakarta, 06 Februari 2019

Peneliti



Sutantio Reza Lino



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Kegunaan Penelitian	7
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	7
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kerangka Konsep	8
2.1.1 Komunikasi	8

2.1.2	Komunikasi Organisasi.....	9
2.1.3	Pendekatan Komunikasi Organisasi	11
2.1.3.1	Pendekatan Makro.....	11
2.1.3.2	Pendekatan Mikro	11
2.1.3.3	Pendekatan Individual	11
2.1.4	Format Interaksi Komunikasi Organisasi	11
2.1.4.1	Komunikasi Interpersonal	12
2.1.4.2	Fungsi Komunikasi Interpersonal	17
2.1.4.3	Konsep Efektifitas Komunikasi Interpersonal	18
2.1.4.3.1	Komunikasi Interpersonal yang efektif	18
2.1.4.3.2	Sikap positif dan faktor keefektifan komunikasi interpersonal	19
2.1.5	<i>Supervisor</i>	22
2.1.6	Karyawan	23
2.1.7	<i>Coaching</i>	23
2.1.7.1	Pengertian <i>Coaching</i>	23
2.1.7.2	Fungsi <i>Coaching</i>	26
2.1.8	Mentoring.....	27
2.2	Kerangka Teori.....	28
2.2.1	Teori Hubungan Manusia.....	28
2.3	Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		31
3.1	Paradigma Penelitian	31
3.2	Metode Penelitian	32
3.3	Informan & Informan Kunci	33

3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4.1	Teknik Wawancara.....	34
3.4.2	Teknik Observasi.....	38
3.4.2.1	Teknik Observasi Partisipasi.....	38
3.4.2.2	Teknik Observasi Tidak Berstruktur.....	39
3.4.2.3	Teknik Observasi Kelompok.....	39
3.4.3	Teknik Dokumentasi.....	39
3.5	Teknik Keabsahan Data.....	40
3.6	Teknik Analisis Data.....	41
3.7	Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Hasil Penelitian.....	43
4.1.1	Gambaran Umum PT. TIKI JNE.....	43
4.1.1.1	Profil PT. TIKI JNE.....	46
4.1.2	Deskripsi Informan dan Informan Kunci Penelitian.....	48
4.1.2.1	Informan.....	48
4.1.2.2	Informan Kunci.....	51
4.1.3	Komunikasi Organisasi pada <i>Customer Care</i> JNE Bekasi.....	51
4.1.4	<i>Coaching</i> Regular pada <i>Customer Care</i> JNE Bekasi.....	54
4.1.5	Hubungan Manusia Antara <i>Supervisor</i> dengan Karyawan <i>Customer Care</i> JNE Bekasi.....	63
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
4.2.1	Komunikasi Organisasi Melalui <i>Coaching</i> Regular.....	65
4.2.2	Interaksi Komunikasi Organisasi dalam <i>Coaching</i> Regular di JNE Bekasi.....	71

BAB V HASIL KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Informan Penelitian.....	48



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Formulir <i>Coaching</i>	3
Gambar 4.1 Keanggotaan PT. JNE pada Asosiasi Ekspedisi.....	45
Gambar 4.2 Logo JNE.....	46
Gambar 4.3 Formulir <i>Coaching</i>	70



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Bagan 4.1 Struktur Organisasi <i>Department Customer Care</i> JNE Bekasi	47



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Perbaikan Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 4 : Transkrip Wawancara Informan Kunci
- Lampiran 5 : Transkrip Wawancara Informan 1
- Lampiran 6 : Transkrip Wawancara Informan 2
- Lampiran 7 : Transkrip Wawancara Informan 3
- Lampiran 8 : Transkrip Wawancara Informan 4
- Lampiran 9 : Transkrip Wawancara Informan 5
- Lampiran 10 : Transkrip Wawancara Informan 6
- Lampiran 11 : Transkrip Wawancara Informan 7
- Lampiran 12 : Transkrip Wawancara Informan 8
- Lampiran 13 : Formulir *Coaching*
- Lampiran 14 : Data Reduksi
- Lampiran 15 : Dokumentasi

