

**KOMUNIKASI ATASAN DENGAN BAWAHAN
DALAM PROSES PENJUALAN PRODUK
(Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Antara Atasan Dengan
Bawahan Dalam Proses Penjualan Produk Pada Divisi *Direct
Sales Force* Cikarang Utara)**

SKRIPSI

**Oleh :
Muhammad Taupik Hidayah
201510415009**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

**KOMUNIKASI ATASAN DENGAN BAWAHAN
DALAM PROSES PENJUALAN PRODUK
(Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Antara Atasan Dengan
Bawahan Dalam Proses Penjualan Produk Pada Divisi *Direct
Sales Force* Cikarang Utara)**

SKRIPSI

**Oleh :
Muhammad Taupik Hidayah
201510415009**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Komunikasi Atasan Dengan Bawahan Dalam
Proses Penjualan Produk (Studi Deskriptif
Kualitatif Komunikasi Antara Atasan Dengan
Bawahan Dalam Proses Penjualan Produk Pada
Divisi *Direct Sales Force* Cikarang Utara)

Nama Mahasiswa : Muhammad Taupik Hidayah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510415009

Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Juli 2022

Jakarta, 05 Agustus 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom
NIDN 0322038901

Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom, M.Si
NIDN 0312079501



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Komunikasi Atasan Dengan Bawahan Dalam
Proses Penjualan Produk (Studi Deskriptif
Kualitatif Komunikasi Antara Atasan Dengan
Bawahan Dalam Proses Penjualan Produk Pada
Divisi *Direct Sales Force* Cikarang Utara)

Nama Mahasiswa : Muhammad Taupik Hidayah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510415009

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Juli 2022

Jakarta, 05 Agustus 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos., M.I.Kom
NIDN 0303077002

Penguji I : Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom
NIDN 0322038901

Penguji II : Dr. Wichitra Yasya, S.Si., M.Communi
NIDN 0303098405

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi

Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si
NIP. 2109527

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

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul Komunikasi Atasan Dengan Bawahan Dalam Proses Penjualan Produk (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Antara Atasan Dengan Bawahan Dalam Proses Penjualan Produk Pada Divisi *Direct Sales Force* Cikarang Utara) adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain, kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penelitian 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 dijadikan referensi melalui 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, 05 Agustus 2022



Muhammad Taupik Hidayah

201510415009

ABSTRAK

Muhammad Taupik Hidayah, 201510415009. Komunikasi Atasan Dengan Bawahan Dalam Proses Penjualan Produk (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Antara Atasan Dengan Bawahan Dalam Proses Penjualan Produk Pada Divisi *Direct Sales Force* Cikarang Utara).

Penelitian ini meneliti tentang komunikasi atasan dengan bawahan di divisi *direct sales force* yang memiliki tujuan untuk mengetahui proses komunikasi antara atasan dengan bawahan di divisi *direct sales force*. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan *purposive sampling*, teknik analisis Miles dan Huberman serta teknik keabsahan triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses komunikasi antara atasan dan bawahan yang dalam hal ini adalah *supervisor* dan para *sales* terbagi dalam dua bentuk yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal yang terjadi pada saat melakukan aktivitas *briefing* pagi, *open booth*, kunjungan *site*, kerjasama dengan komunitas atau travel umrah, dan aktivitas diluar pekerjaan seperti makan bersama atau liburan bersama.

Kata kunci : komunikasi, proses komunikasi, komunikasi internal, komunikasi eksternal

ABSTRACT

Muhammad Taupik Hidayah, 201510415009. *Communication between superiors and subordinates in the product sales process (Qualitative Descriptive Study of Communication Between Superiors and Subordinates in The Process of Selling Products in The Direct Sales Force Division of North Cikarang).*

This study examines the communication between superiors and subordinates in the direct sales force division with the aim of knowing the communication process between superiors and subordinates in the direct sales force division. This research approach is qualitative with descriptive method. Data collection techniques with interviews, observation, and documentation. The technique of determining the informant is purposive sampling, the analysis technique of Miles and Huberman and the technique of triangulation validity.

The results of this study indicate that the communication process between superiors and subordinates, in this case supervisors and salespeople, is divided into two forms, namely internal communication and external communication that occurs during morning briefing activities, open booths, site visits, collaboration with the community or travel Umrah, and activities outside of work such as eating together or taking holidays together.

Keywords : *communication, communication process, internal communication, external communication*

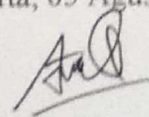
KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa karena atas rahmat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Komunikasi Atasan Dengan Bawahan Dalam Proses Penjualan Produk (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Antara Atasan Dengan Bawahan Dalam Proses Penjualan Produk Pada Divisi *Direct Sales Force* Cikarang Utara). Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak dukungan baik moril maupun materil, serta arahan yang berasal dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala hormat penulis menyampaikan rasa terimakasih 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 dan dosen pembimbing I penulis.
3. Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si selaku Ka. Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom, M.Si selaku dosen pembimbing II penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Orang tua tercinta dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan tidak hentinya memberikan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Grup Berlayar yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman PT Elkomindo Mitra Mandiri yang memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila ada kesalahan lisan ataupun tulisan dalam penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 05 Agustus 2022



Muhammad Taupik Hidayah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5.1 Kegunaan Teoritis	6
1.5.2 Kegunaan Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Kerangka Konsep	10

2.2.1 Komunikasi	10
2.2.2 Komunikasi Organisasi	11
2.2.3 Fungsi Komunikasi Organisasi	12
2.2.4 Proses Komunikasi Organisasi	13
2.2.5 Supervisor	14
2.2.6 Karyawan	15
2.2.7 Kinerja	15
2.4 Kerangka Pemikiran	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Paradigma Penelitian	17
3.2 Pendekatan Penelitian	17
3.3 Metode Penelitian	18
3.4 Informan Penelitian	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data	19
3.5.1 Observasi	20
3.5.2 Wawancara	21
3.5.3 Dokumentasi	21
3.6 Teknik Analisis Data	22
3.7 Keabsahan Data	23
3.8 Lokasi Penelitian	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Hasil Penelitian	24
4.1.1 Gambaran Umum PT Elkomindo Mitra Mandiri	24
4.1.2 Profil Key Informan dan Informan	25
4.1.3 Aktivitas Atasan Dan Bawahan Di Divisi Direct Sales Force	26

4.1.4 Proses Komunikasi Atasan Dan Bawahan Pada Setiap Aktivitas	38
4.1.5 Pembahasan Masalah Pada Beberapa Aktivitas	46
4.1.6 Penyelesaian Masalah Pada Beberapa Aktivitas	49
4.2 Pembahasan	54
4.2.1 Komunikasi Atasan Dengan Bawahan Divisi Direct Sales Force ...	54
4.2.2 Fungsi Komunikasi Organisasi Divisi Direct Sales Force.....	56
4.2.3 Proses Komunikasi Atasan Dengan Bawahan	57
BAB V PENUTUP	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 4.1 Data Profil Key Informan	25
Tabel 4.2 Data Profil Informan	25



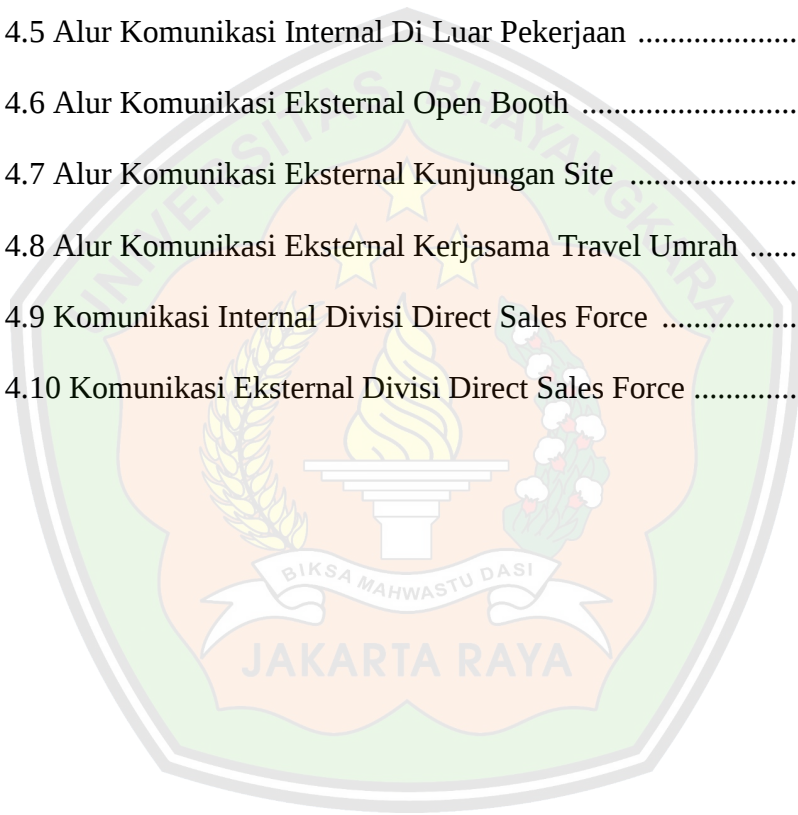
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Lokasi PT Elkomindo Mitra Mandiri	24
Gambar 4.2 Aktivitas Briefing Pagi	29
Gambar 4.3 Aktivitas Open Booth	31
Gambar 4.4 Aktivitas Kunjungan Site	33
Gambar 4.5 Aktivitas Kerjasama Komunitas Atau Travel Umrah	35
Gambar 4.6 Aktivitas Di Luar Pekerjaan	38
Gambar 4.7 Tangkapan Layar Percakapan Grup Internal	45



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	16
Bagan 4.1 Alur Komunikasi Internal Briefing Pagi	58
Bagan 4.2 Alur Komunikasi Internal Open Booth	59
Bagan 4.3 Alur Komunikasi Internal Kunjungan Site	59
Bagan 4.4 Alur Komunikasi Internal Kerjasama Travel Umrah	60
Bagan 4.5 Alur Komunikasi Internal Di Luar Pekerjaan	61
Bagan 4.6 Alur Komunikasi Eksternal Open Booth	62
Bagan 4.7 Alur Komunikasi Eksternal Kunjungan Site	62
Bagan 4.8 Alur Komunikasi Eksternal Kerjasama Travel Umrah	63
Bagan 4.9 Komunikasi Internal Divisi Direct Sales Force	64
Bagan 4.10 Komunikasi Eksternal Divisi Direct Sales Force	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran II	: Administrasi
Lampiran III	: Transkrip Wawancara
Lampiran IV	: Reduksi Data
Lampiran V	: Dokumentasi
Lampiran VI	: Kartu Bimbingan
Lampiran VII	: Form Perbaikan

