

**POLA KOMUNIKASI YANG EFEKTIF  
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN  
PT ASURANSI SINARMAS KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Monika Simarmata  
161110055**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**POLA KOMUNIKASI YANG EFEKTIF  
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN  
PT ASURANSI SINARMAS KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh  
Monika Simarmata  
161110055**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Monika Simarmata  
NMP : 161110055  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

**“Pola komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan PT Asuransi Sinarmas Kota Batam”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 22 Januari 2022



**Monika Simarmata**  
161110055

**POLA KOMUNIKASI YANG EFEKTIF  
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN  
PT ASURANSI SINARMAS KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana

Oleh  
**Monika Simarmata**  
161110055

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini

Batam, 22 Januari 2022



**Angel Purwanti, S.Sos., M.I.Kom**  
Pembimbing

## ABSTRAK

Komunikasi ialah kegiatan manusia yang amat penting, bukan cuma dikehidupan organisasi, tetapi dikehidupan manusia umumnya. Kita semuanya berinteraksi bersama sesame lewat cara melaksanakan komunikasi. Komunikasi bisa dilaksanakan memakai cara yang sederhana hingga yang kompleks, serta teknologi kini sudah mengubah cara manusia berkomunikasi secara drastis. Pola komunikasi ialah sebuah sistem penyampaian pesan lewat lambang tertentu, memuat makna tertentu serta pengoperan langsung guna mengubah tingkah laku orang lainnya guna tingkah laku orang lainnya. Tujuan penelitian ini ialah guna mengetahui pola komunikasi apa yang efektif guna menaikkan kinerja karyawan serta hambatan serta upaya yang dilakukan guna menyelesaikannya. Metode penelitian yang dipakai ialah kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengambilan data dilaksanakan lewat cara observasi partisipan, wawancara mendalam, serta studi pustaka. Subyek di studi ini ditetapkan menggunakan teknik *purposive sampling*. Capaian studi ini menunjukkan bahwa pola komunikasi yang efektif mampu meningkatkan kinerja karyawan. Kesimpulan pola komunikasi organisasi yang diterapkan yaitu menciptakan iklim positif, pola komunikasi rantai yang mampu menciptakan pemahaman yang sama, serta adanya dorongan/motivasi yang akan meningkatkan kinerja karyawan. Terciptanya komunikasi yang bersifat dua arah berupa komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal.

Kata Kunci: Komunikasi, Pola Komunikasi Efektif, Kinerja Karyawan

## ***ABSTRACT***

*Communication is a very important human activity, not only in organizational life, but in human life in general. We all interact with each other by means of communication. Communication can be done in simple to complex ways, and technology has now drastically changed the way humans communicate. The pattern of communication is a system of delivering messages through certain symbols, containing certain meanings and direct transfers to change the behavior of other individuals for the behavior of other individuals. The purpose of this research was to determine what communication patterns are effective in improving employee performance and the obstacles and efforts made to resolve them. The research method used in this research is descriptive qualitative. Data collection techniques were carried out by means of participant observation, in-depth interviews, and literature studies. The subjects in this study were selected using a purposive sampling technique. The results of this study indicate that effective communication patterns improve employee performance. The conclusion of the organizational communication pattern that is applied is to create a positive climate, chain communication patterns that are able to create a common understanding, as well as the encouragement/motivation that will improve employee performance. The creation of two- way communication in the form of vertical communication, horizontal communication, and diagonal communication.*

*Keywords: Communication, Effective Communication Pattern, Employee Performance*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur dihatorkan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan seluruh karunia-NYA, maka penulis bisa merampungkan skripsi yang ialah satu diantara guna menuntaskan S1 Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam (UPB).

Penulis sadar skripsi tak kesempurnaan. Maka, kritik beserta rekomendasi hendak diterima. Dengan seluruh keterbatasan, penulis sadar juga skripsi ini tak tercipta tiada bantuan, pembimbingan, beserta motivasi dari ragam pihak. Maka, penulis berterima kasih pada:

1. Rektor UPB, Ibu Dr. Nur Elfi Husda., S.Kom., M.S.I
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong., S.T., M.I.Kom.
3. Kaprodi Ilmu Komunikasi, Ibu Ageng Rara Cindoswari, S.P., M.Si.
4. Ibu Angel Purwanti, S.Sos., M.I.Kom sebagai Pembimbing Skripsi di Prodi ilmu Komunikasi UPB
5. Dosen Program Studi ilmu Komunikasi UPB
6. Dosen serta Staff UPB
7. Teman Prodi Ilmu Komunikasi UPB
8. Orang Tua penulis, Ayah H. Simarmata dan Ibu S. Sinabutar yang tercinta

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas kebaikan serta kerap memberi berkat beserta kasih pengampunan-Nya, Amin

Batam, 22 Januari 2022



Monika Simarmata

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teoritis.....	7
2.1.1 Komunikasi .....	7
2.1.2 Organisasi.....	9
2.1.3 Komunikasi Organisasi .....	10
2.1.4 Pola Komunikasi Organisasi .....	12
2.1.5 Komunikasi Yang Efektif .....	23
2.1.6 Peningkatan Kinerja Karyawan.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Kerangka Konseptual .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Obyek Penelitian .....	42
3.3 Subyek Penelitian.....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5 Metode Analisis .....	47
3.6 Uji Kredibilitas Data .....	51
3.6.1 Uji Credibility .....	51
3.6.2 Uji <i>Transferability</i> .....	51
3.6.3 <i>Dependability dan Confirmability</i> .....	52
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	52
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	52
3.7.2 Jadwal Penelitian.....	52



## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Profil Objek Penelitian.....	54
4.1.1	Profil Perusahaan .....	54
4.1.2	Struktur Organisasi .....	56
4.2	Hasil Penelitian .....	57
4.2.1	Komunikasi Vertikal .....	57
4.2.2	Komunikasi Horizontal .....	58
4.2.3	Komunikasi Diagonal .....	58
4.2.5	Media Komunikasi .....	59
4.2.6	Komunikasi Formal dan Informal .....	59
4.3	Pembahasan.....	61

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Simpulan .....	67
5.2	Saran.....	67

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	69
-----------------------------	----

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Konseptual .....	42
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi PT. Asuransi Sinarmas Cabang Batam.....	57

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	37
<b>Tabel 3.1</b> Narasumber/Informan Penelitian .....	46
<b>Tabel 3.2</b> Tabel List Observasi Obyek Penelitian .....	47
<b>Tabel 3.3</b> Tahapan/Langkah Model Analisis Miles & Huberman .....	52
<b>Tabel 4.1</b> Jadwal Penelitian .....	56
<b>Tabel 4.2</b> Biodata Diri Narasumber .....	60