

**POLA DAN JARINGAN KOMUNIKASI ORGANISASI
PADA PT FOCUS DIGISELLINDO UTAMA**

SKRIPSI



Oleh: Erina

131110018

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

POLA DAN JARINGAN KOMUNIKASI ORGANISASI PADA PT FOCUS DIGISELLINDO UTAMA

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)**



Oleh:

Erina

131110018

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 8 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,

Erina

131110018

POLA DAN JARINGAN KOMUNIKASI ORGANISASI PADA PT FOCUS DIGISELLINDO UTAMA

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)**

Oleh:

Erina

131110018

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 8 Agustus 2018

Ageng Rara Cindoswari, S.P., M.Si.

Pembimbing

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan atas karunia dan kasihnya sehingga karya ilmiah berupa skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini merupakan hasil kerja keras yang tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ageng Rara Cindoswari, S.P., M.Si. selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam dan juga merupakan Dosen Pembimbing penulis. Terima kasih telah memberikan arahan, bimbingan dan masukan selama penulisan skripsi.
3. Han Tun Djuan dan Han Meng Djuan, kedua orang tua penulis. Terima kasih atas kasih sayang serta dukungan moril dan materil yang telah diberikan.
4. Jackson Han, kakak penulis. Terima kasih atas dukungan materil yang telah diberikan.
5. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi dan staff BAK yang memberikan ilmu dan membantu dalam administrasi perkuliahan.
6. Teman-teman Ilmu Komunikasi 2013, terima kasih atas persahabatan dan berbagi ilmu pengetahuan maupun kasih sayang.

Penulis akan dengan senang hati menerima kritik dan saran untuk perbaikan. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya baik secara teoritis maupun praktis.

Batam, 8 Agustus 2018

Erina

ABSTRAK

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia akan teknologi telekomunikasi, Samsung sebagai *vendor* *smartphone* dengan *market share* terluas di dunia memasarkan produknya melalui distributor resmi di setiap negara. PT Focus Digisellindo Utama merupakan satu-satunya distributor resmi Samsung yang menyediakan *smartphone* untuk masyarakat di wilayah Kepulauan Riau, terutama di Kota Batam sejak tahun 2010. Bertahannya PT Focus Digisellindo Utama hingga sekarang menunjukkan keberhasilan perusahaan ini dalam mengelola kegiatan penjualan *smartphon*enya yang tidak lepas dari peran komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimanakah pola dan struktur jaringan komunikasi serta faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap keberhasilan PT Focus Digisellindo Utama dalam menjual *smartphone* Samsung. Penelitian ini dilaksanakan pada Februari 2018 hingga Agustus 2018 dengan metode kualitatif dan *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi yang terjadi bervariasi dari setiap kegiatan/isu yang terjadi dalam perusahaan. Terjadi komunikasi dalam dimensi internal maupun eksternal dengan arah horizontal, diagonal, dan vertikal dalam bentuk langsung/tatap muka maupun tidak langsung melalui *smartphone* dan laporan/nota tertulis. Komunikasi berlangsung secara formal, terkecuali pada *meeting* perusahaan yang semi formal. Seluruh proses komunikasi bersifat dua arah, kecuali pelaporan pengawasan perusahaan dari manajer operasional kepada direktur perusahaan yang bersifat satu arah. Struktur komunikasi roda hanya terjadi pada saat penjualan, dan struktur jaringan *all-channel* terjadi pada pemeliharaan hubungan & pengawasan perusahaan, dan selebihnya merupakan struktur Y dan rantai. Faktor-faktor komunikasi yang berkontribusi terhadap keberhasilan komunikasi adalah: 1) jalur komunikasi formal yang disesuaikan dengan kegiatan perusahaan; 2) struktur wewenang yang fleksibel; 3) spesialisasi pekerjaan yang sesuai; dan 4) kepemilikan informasi yang memadai.

Kata Kunci: pola komunikasi, jaringan komunikasi, faktor keberhasilan komunikasi, perusahaan bisnis retail

ABSTRACT

In meeting the needs of the Indonesian people for telecommunication technology, Samsung as a smartphone vendor with the widest market share in the world to market its products through authorized distributors in every country. PT Focus Digisellindo Utama is the only authorized Samsung distributor that provides smartphones for people in Riau Islands region, especially in Batam City since 2010. The persistence of PT Focus Digisellindo Utama until now shows the success of this company in managing its smartphone sales activities that can not be separated from the role communication. This study aims to examine how are the pattern and structure of communication network, and what factors that affect the success of PT Focus Digisellindo Utama in selling Samsung smartphones. This research was conducted in February 2018 until August 2018 with qualitative and purposive sampling method. The results showed that the pattern of communication that occurs varies from every activity / issue that occurs within the company. There is communication in both internal and external dimensions with horizontal, diagonal, and vertical directions in the form of direct / face-to-face or indirect through smartphone and written reports / notes. Communication takes place formally, except at semi-formal corporate meetings. The whole process of communication is two-way, except the reporting of the firm's oversight from the operational manager to the one-way directors of the company. The wheel communications structure occurs only at selling activity, and the all-channel network structure takes place in the maintenance of corporate relationships and control, and the rest are Y and chain structure. The communication factors that contribute to the success of communication are: 1) formal communication channels tailored to the company's activities; 2) flexible authority structure; 3) appropriate job specialization; and 4) ownership of adequate information.

Keywords: *communication pattern, communication network, effective communication factors, retail company business.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	5
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teoritis	
2.1.1. Konsep Komunikasi Organisasi.....	10
2.1.2. Pola Komunikasi.....	19
2.1.3. Jaringan Komunikasi.....	20
2.1.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Komunikasi.....	25
2.1.4. Definisi dan Tahapan Penjualan.....	24
2.1.5. Perusahaan Retail Distributor.....	27
2.2. Penelitian Terdahulu.....	29
2.3. Kerangka Konseptual.....	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	37
3.2. Sumber Data.....	38

3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4. Instrumen Penelitian.....	41
3.5. Metode Analisa Data.....	42
3.6. Uji Reliabilitas & Validitas Data.....	43
3.7. Waktu Penelitian.....	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	
4.1.1. Gambaran Umum PT Focus Digisellindo Utama.....	47
4.1.2. Kegiatan Operasional PT Focus Digisellindo Utama.....	50
4.2. Pembahasan	
4.2.1. Pola Komunikasi PT Focus Digisellindo Utama dalam Penjualan Smartphone Samsung.....	54
4.2.2. Struktur Jaringan Komunikasi PT Focus Digisellindo Utama dalam Penjualan Smartphone Samsung.....	58
4.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Komunikasi PT Focus Digisellindo Utama dalam Penjualan Smartphone Samsung.....	70

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	81
5.2. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	85
SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	86
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu Acuan Penulis.....	29
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	46
Tabel 4.1. Anggota Jaringan Komunikasi PT Focus Digisellindo Utama.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kuantitas Penjualan Smartphone Samsung di Kota Batam Maret 2016- September 2017.....	4
Gambar 1.2 Market Share Vendor Smart Phone di Indonesia Periode 2014 – 2017.....	6
Gambar 2.1Macam-Macam Jaringan Komunikasi.....	22
Gambar 2.2Kerangka Konseptual Penelitian.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Focus Digisellindo Utama.....	48
Gambar 4.2 Struktur Jaringan Komunikasi Kegiatan Operasional terkait Ketersediaan Barang.....	59
Gambar 4.3 Struktur Jaringan Komunikasi Kegiatan Operasional terkait Harga, Promosi, dan Penjualan.....	64
Gambar 4.4 Struktur Jaringan Komunikasi Kegiatan Operasional terkait Pemeliharaan Hubungan.....	67
Gambar 4.5 Struktur Jaringan Komunikasi Kegiatan Operasional terkait Pengawasan Perusahaan.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Dokumentasi Penelitian.....	87
Panduan Wawancara.....	88
Catatan Lapangan.....	90