

**STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
OPTIMALISASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL
KARYAWAN PT BINA CIPTA INDOKARYA DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI



Oleh:
Melati Suci
211110004

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

2025

**STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
OPTIMALISASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL
KARYAWAN PT BINA CIPTA INDOKARYA DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Melati Suci
211110004**

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

2025

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Melati Suci
NPM : 211110004
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Menyatakan bahwa “SKRIPSI” yang saya buat dengan judul:

**“STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM OPTIMALISASI
KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN PT BINA CIPTA
INDOKARYA DI KOTA BATAM”**

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

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 18 Juli 2025



Melati Suci

211110004

**STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
OPTIMALISASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL
KARYAWAN PT BINA CIPTA INDOKARYA DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Melati Suci
211110004**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 18 Juli 2025



**Riswandi, S.Sos., M.Sos.
Pembimbing**



ABSTRAK

Industri jasa pelatihan di Indonesia khususnya di kota Batam berkembang pesat. PT Bina Cipta Indokarya merupakan sebuah perusahaan jasa pelatihan K3 yang baru berdiri kurang dari lima tahun. Namun, di tengah perjalanan perusahaan yang masih muda ini, muncul tantangan yang cukup signifikan, khususnya dalam hal komunikasi internal di antara karyawannya. PT Bina Cipta Indokarya menghadapi tantangan dalam menjaga kelancaran komunikasi interpersonal antar karyawan. Selain itu, perusahaan ini juga menghadapi kendala dalam pengorganisasian saluran komunikasi yang belum sepenuhnya terstruktur. Hal ini menjadi krusial karena komunikasi yang kurang efektif dapat langsung memengaruhi produktivitas dan koordinasi antar karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat strategi komunikasi organisasi yang dapat meningkatkan komunikasi interpersonal di PT Bina Cipta Indokarya. Metode yang digunakan adalah kualitatif, dengan menggunakan pendekatan deskriptif berdasarkan *Snowball Sampling*. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan menggunakan empat pendekatan komunikasi: (1) komunikasi langsung antara atasan dan bawahan (kendali sederhana), (2) penggunaan teknologi komunikasi (kendali teknis), (3) struktur prosedur formal (kendali birokratis), dan (4) pengembangan budaya komunikasi yang saling mendukung (kendali konsertif). Penelitian ini mengidentifikasi faktor pendukung yaitu keterbukaan, sikap mendukung, kesetaraan, kepercayaan, empati, kemampuan nonverbal, dan umpan balik. Selain itu, terdapat hambatan utama yaitu hambatan budaya, psikologis, semantik dan teknis yang dapat mengganggu aliran informasi dan menyebabkan miskomunikasi. Untuk mengatasi keterbatasan tersebut, diperlukan pendekatan yang komprehensif, termasuk pelatihan komunikasi interpersonal, standarisasi prosedur informasi, dan perbaikan saluran komunikasi digital. Dengan demikian, pelaksanaan penelitian ini memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan komunikasi internal dan kinerja karyawan di PT Bina Cipta Indokarya dalam rangka memenuhi tujuan organisasi.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi Organisasi, Teori Kendali Organisasi, Komunikasi Interpersonal

ABSTRACT

The training services industry in Indonesia, especially in the city of Batam, is growing rapidly. PT Bina Cipta Indokarya is a K3 training service company that has only been established for less than five years. However, in the midst of this young company's journey, a significant challenge arose, especially in terms of internal communication among its employees. PT Bina Cipta Indokarya faces challenges in maintaining smooth interpersonal communication between employees. This is crucial because ineffective communication can directly affect productivity and coordination between employees. The purpose of this study is to look at organizational communication strategies that can improve interpersonal communication at PT Bina Cipta Indokarya. The method used is qualitative, using a descriptive approach based on Snowball Sampling. Data was collected through in-depth interviews and participant observation. The results showed that the company uses four communication approaches: (1) direct communication between superiors and subordinates (simple control), (2) use of communication technology (technical control), (3) structure of formal procedures (bureaucratic control), and (4) development of a mutually supportive communication culture (concertive control). This study identified the supporting factors of openness, supportiveness, equality, trust, empathy, nonverbal ability, and feedback. In addition, there are major barriers namely cultural, psychological, semantic and technical barriers that can disrupt the flow of information and cause miscommunication. To overcome these limitations, a comprehensive approach is needed, including interpersonal communication training, standardization of information procedures, and improvement of digital communication channels. Thus, the implementation of this research provides strategic recommendations to improve internal communication and employee performance at PT Bina Cipta Indokarya in order to meet organizational goals.

Keywords: *Organizational Communication Strategy, Organizational Control Theory, Interpersonal Communication*

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universita Putera Batam; Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora; Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. CPS.
3. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi; Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. CPS.
4. Bapak Riswandi, S.Sos., M.Sos selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Pembimbing Akademik; Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. CPS.
7. Untuk Papa Nurmaizal dan Mama Tismawilda selaku orangtua tercinta penulis terima kasih atas segala doa, kasih sayang, dan dukungan yang tiada henti.
8. Saudara – saudara penulis Yana Angela, Rijalul Fikri, dan Nadratul Zaman yang telah memberikan semangat dan dukungannya selama proses penyelesaian skripsi.
9. Terkhusus kepada sosok istimewa dalam hidup penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan cinta selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih sudah menjadi teman terbaik, pendengar setia, dan

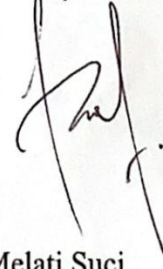
sumber inspirasi yang membuat penulis terus berjuang hingga mencapai titik ini.

10. Teman dan sahabat sekaligus rekan-rekan yang memberikan doa untuk kemudahan penyelesaian skripsi.
11. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri. Selama proses penyusunan skripsi ini, saya telah berusaha keras dan menunjukkan dedikasi yang luar biasa. Perjalanan ini memang penuh tantangan, tetapi dengan ketekunan dan semangat yang tak pernah padam, saya berhasil melewati semuanya. Saya menghargai setiap jam yang saya habiskan untuk penelitian, menulis, dan merevisi. Setiap langkah yang saya ambil membawa saya lebih dekat ke tujuan yang saya impikan.

Terima kasih untuk diri saya yang berani bermimpi dan berjuang untuk mewujudkannya. Semoga pengalaman ini menjadi pelajaran berharga dan motivasi untuk terus berkembang dimasa depan.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan dan selalu mecurahkan hidayah serta taufiknya-Nya, Amin.

Batam, 18 Juli 2025



Melati Suci



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan penelitian	7
1.5 Manfaat penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	10
2.1.1 Strategi Komunikasi.....	10
2.1.2 Komunikasi Organisasi	16
2.1.3 Strategi Komunikasi Organisasi	20
2.1.4 Komunikasi Interpersonal.....	21
2.1.5 Teori Kendali Organisasi	29
2.1.6 Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Optimalisasi Komunikasi Interpersonal	34
2.2 Penelitian Terdahulu.....	39
2.3 Kerangka Konseptual.....	56
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis penelitian.....	58
3.2 Obyek penelitian.....	59
3.3 Subjek penelitian	59
3.3.1 Informan.....	60
3.4 Teknik pegumpulan data.....	60
3.4.1 Obersvasi.....	61
3.4.2 Wawancara.....	61
3.4.3 Dokumentasi	62
3.5 Metode Analisis	63
3.6 Uji Kredibilitas Data.....	64

3.6.1	Uji Credibility	64
3.6.2	Uji Transferability	67
3.6.3	Dependenbility Dan Confirmability	68
3.7	Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Profil Obyek Penelitian.....	71
4.1.1	Profil Singkat PT. Bina Cipta Indokarya	71
4.1.2	Visi & Misi PT. Bina Cipta Indokarya	72
4.1.3	Logo PT Bina Cipta Indokarya	72
4.1.4	Letak Geografis PT. Bina Cipta Indokarya.....	73
4.1.5	Struktur Organisasi PT. Bina Cipta Indokarya	74
4.2	Hasil Penelitian.....	74
4.2.1	Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Mengoptimalisasi Komunikasi Interpersonal Karyawan PT Bina Cipta Indokarya di Kota Batam.....	74
4.2.2	Faktor-Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat Dalam Optimalisasi Komunikasi Interpersonal Karyawan PT Bina Cipta Indokarya di Kota Batam	79
4.3	Pembahasan	84
4.3.1	Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Optimalisasi Komunikasi Interpersonal Karyawan PT Bina Cipta Indokarya Di Kota Batam.....	84
4.3.2	Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat Dalam Optimalisasi Komunikasi Interpersonal Karyawan PT Bina Cipta Indokarya Di Kota Batam.....	92
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	101
5.2	Saran	102
DAFTAR PUSTAKA		105
LAMPIRAN		
Lampiran 1 : Pendukung Penelitian		
Lampiran 2 : Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Bagam Proses Komunikasi Interpersonal	24
Gambar 2. 2 Bagan Kerangka Pemikiran	56
Gambar 3. 1 Data Miles dan Huberman	64
Gambar 4. 1 Logo BCI	72
Gambar 4. 2 Geoogole Maps, 2025	73
Gambar 4. 3 Kantor PT Bina Cipta Indokarya	73
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi PT Bina Cipta Indokarya	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	49
Tabel 3. 1 Data Informan.....	60
Tabel 3. 2 Jadwal Wawancara.....	62
Tabel 3. 3 Jadwal Penyusunan Penelitian.....	69