

**BUDAYA KOMUNIKASI ORGANISASI PADA
KARYAWAN RESTAURANT RAA CHA
SUPERMALL KARAWACI**

SKRIPSI

**SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA ILMU KOMUNIKASI (S.I.KOM)**



Disusun Oleh :

Cindy Putri Aryani

2070201132

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TANGERANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : BUDAYA KOMUNIKASI ORGANISASI PADA
KARYAWAN RESTAURANT RAA CHA SUPERMALL
KARAWACI
Diajukan Oleh : Cindy Putri Aryani
NPM : 2070201132
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Skripsi Disetujui

Tangerang, 08 Juli 2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Mirza Sahreza, M.I.K

NIDN. 0429077605

Dosen Pembimbing,



Dian Nurvita Sari, M.I.Kom

NIDN. 04060998904

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**BUDAYA KOMUNIKASI ORGANISASI PADA KARYAWAN RESTAURANT
RAA CHA SUPERMALL KARAWACI**

Oleh:

Cindy Putri Aryani

2070201132

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal 21 Juli 2024

Ketua Sidang



Dian Nurvita Sari, M.I.Kom

NIDN. 0406098904

Anggota Sidang I



Korry El Yana, M.I.Kom

NIDN. 0412118701

Anggota Sidang II



Ilham Ramdana, M.I.Kom

NIDN. 0430048604

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Mirza Shahreza, M.I.K

NIDN.0429077605

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cindy Putri Aryani
NPM : 2070201132
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tempat/Tanggal Lahir : Tangerang, 09 Desember 2002
Alamat : Jl. Kiasnawi Raya no. 48 Rt.02/04,
Kec/Kel. Cibodas, Kota Tangerang, 15138.

Dengan ini menyatakan bahwa:

- A. Tugas akhir dalam bentuk Skripsi yang berjudul:
Budaya Komunikasi Organisasi Pada Karyawan Restaurant Raa Cha Supermall Karawaci adalah benar disusun oleh saya sendiri, dan jika kemudian hari diketahui berdasarkan bukti-bukti yang kuat ternyata Skripsi tersebut dibuatkan orang lain atau diketahui bahwa Skripsi tersebut merupakan plagiat/mencontek/menjiplak hasil karya ilmiah orang lain, dengan ini saya siap menerima pembatalan/pencabutan Gelar Akademik dan siap mengulang kembali penyusunan skripsi dari awal.
- B. Bahwa seluruh dokumen (fotokopi ijazah, fotokopi transkrip nilai) dan lain-lain sebagai persyaratan sidang adalah asli milik saya pribadi dan dapat saya pertanggung jawabkan keasliannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Tangerang, 08 Juli 2024

Pembuat pernyataan



Cindy Putri Aryani

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Kesuksesan dan kebahagiaan terletak pada diri sendiri. Tetaplah berbahagia karena kebahagiaanmu dan kamu yang akan membentuk karakter kuat untuk melawan kesulitan”

(Hellen Keller)

*“Lakukan apa yang kau mau, sekarang
Saat hatimu bergerak, jangan kau larang
Hidup ini tak ada artinya, maka
Kau bebas mengarang maknanya seorang!”*

(Hindia – Berdansalah, Karir Tak Ada Artinya)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya. Atas izin-Nya telah memperkenankan penulis sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk mempersembahkan skripsi ini kepada:

- 1) Kedua orang tua penulis, Bapak Edward Ibnu Syarif dan Ibu Nunung Hartini. Dua orang yang sangat berharga bagi penulis. Terimakasih sudah melangitkan doa-doa kepada penulis, memberikan kasih sayang yang luar biasa, serta dukungan moril maupun materil yang tak terhingga untuk penulis. Terima kasih telah berjuang untuk kehidupan penulis. Putri bungsu kalian. Terima kasih atas segala yang telah diberikan, semoga skripsi ini dapat menjadi salah satu wujud bakti dan rasa terima kasih penulis.

- 2) Kakak tersayang, Moch. Agung Aulia. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis.
- 3) Teman-teman yang selalu memberi support, motivasi, dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
- 4) Serta untuk semua keluarga besar yang selalu mendoakan dan mendukung saya dalam menempuh studi.
- 5) Terakhir untuk diri saya sendiri, Cindy Putri Aryani. Terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat melewati lika liku kehidupan hingga sekarang. Terima kasih pada hati yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih tetap kuat dan waras hingga sekarang. Saya bangga pada diri saya sendiri! Kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar, Mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi yang baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan, Terima kasih.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillahirobbil'alamin, semua puji dan syukur penulis panjatkan ke hadapan Allah SWT atas semua yang telah dilimpahkan baik pertolongan, rahmat maupun hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tak terlupakan salam yang terucapkan kepada Nabi Muhammad SAW juga untuk pada sahabatnya.

Skripsi ini yang berjudul “Budaya Komunikasi Organisasi Pada Karyawan Restaurant Raa Cha Supermall Karawaci” merupakan sebuah karya ilmiah rancangan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir untuk menempuh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.

Secara umum, penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Penulisan ini tidak terlepas dari adanya kerjasama dari orang-orang di sekitar penulis yang telah memberikan ide dan upayanya untuk mencapai tujuan penulisan esai ini. Sehingga penulis berterima kasih kepada :

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Ahmad Amarullah, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Tangerang
3. Bapak Dr. H. Achmad Kosasih, M.M., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.
4. Bapak Nurhakim, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.
5. Ibu Fitria Santi, M.I.Kom selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.
6. Bapak Dr. Mirza Shahreza, M.I.K selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.

7. Ibu Dian Nurvita Sari, M.I.kom selaku dosen pembimbing yang sudah membimbing, memotivasi, mengarahkan, dan memberi berbagai saran terhadap penelitian ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Seluruh Staff dan Dosen Prodi Ilmu Komunikasi yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, namun tidak mengurangi rasa hormat dan ucapan terimakasih saya.
9. Orang tua saya tercinta yaitu Bapak Edward Ibnu Syarif dan Ibu Nunung Hartini, orang tua terbaik dan paling saya cintai di dunia ini. Orang tua yang tidak henti-hentinya memberikan doa, bantuan, dukungan, kasih sayang dan semangat di setiap langkah perjalanan penelitian saya.
10. Kakak tersayang yaitu Moch. Agung Aulia, kakak terbaik yang membantu dan mendukung saya melalui setiap langkah pendidikan.
11. Teruntuk sahabat-sahabat tercinta, Nabila, Naira, dan Mutia. Terima kasih selalu menjadi garda terdepan di masa-masa sulit penulis. Terima kasih selalu mendengarkan keluh kesah penulis.
12. Teman seperjuangan, Della Furi, Tri Purwanti. Terima kasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman, waktu dan ilmu yang dijalani selama perkuliahan. *See you on top, girls!*
13. Kepada Elneo Bahari. Terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan. Terima kasih atas waktu, doa yang senantiasa dilangitkan, dan seluruh hal baik yang diberikan selama ini.
14. Kepada rekan-rekan seperjuangan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Mereka yang berkontribusi dalam memberikan semangat sejak awal pembelajaran 2020 hingga kini atau kurang lebih selama 3.5 tahun.
15. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all these hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive. I wanna thank me for*

trying to do more, right, wrong. I want to thank me for just being me at all times.

Masih jauh dari kata sempurna dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penulis membuka pintu selusnya untuk sebuah kritik dan saran yang akan menjadikan karya ilmiah ini lebih baik lagi ke depannya. Dengan segala kerendahan hati, maka mohon dimaklumi atas kekurangannya. Namun tidak melepaskan harapan pada manfaat yang dapat diberikan bagi kita semua.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Tangerang, 08 Juli 2024

Penulis,

Cindy Putri Aryani

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis budaya komunikasi organisasi pada karyawan restoran Raa Cha Supermall Karawaci dengan menggunakan teori bentuk komunikasi organisasi dari Wirawan (2002), yaitu komunikasi vertikal dan horizontal. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi vertikal di restoran Raa Cha berjalan secara formal dan terstruktur antara manajemen dan karyawan, dengan manajemen rutin memberikan arahan, kebijakan, dan umpan balik. Sementara itu, komunikasi horizontal bersifat lebih informal, terjadi antara karyawan yang berada pada tingkat hierarki yang sama, dan berkontribusi dalam mempererat hubungan antar karyawan serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Kombinasi komunikasi vertikal dan horizontal yang efektif menciptakan budaya komunikasi organisasi yang mendukung pencapaian tujuan bersama dan meningkatkan kinerja keseluruhan. Iklim organisasi yang positif juga memainkan peran penting dalam mendukung budaya komunikasi yang efektif ini.

Kata Kunci : budaya komunikasi organisasi, komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, iklim organisasi, Raa Cha Supermall Karawaci

ABSTRACT

This study aims to analyze the organizational communication culture among employees of Raa Cha Supermall Karawaci restaurant using Wirawan's (2002) theory of organizational communication forms, namely vertical and horizontal communication. The research method employed is a descriptive qualitative approach with interview and observation techniques. The results indicate that vertical communication at Raa Cha restaurant is formal and structured between management and employees, with management regularly providing directions, policies, and feedback. Meanwhile, horizontal communication is more informal, occurring between employees at the same hierarchical level, contributing to closer relationships among employees and creating a harmonious work environment. The effective combination of vertical and horizontal communication creates an organizational communication culture that supports the achievement of common goals and enhances overall performance. A positive organizational climate also plays an important role in supporting this effective communication culture.

Keywords: organizational communication culture, vertical communication, horizontal communication, organizational climate, Raa Cha Supermall Karawaci

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iError! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABLE	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Fokus Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Individu	5
1.5.2 Manfaat Akademis.....	5
1.5.3 Manfaat Praktis	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Al-Quran dan Hadist	8
2.2 Penelitian Terdahulu	9
2.3 Landasan Teori	12
2.3.1 Komunikasi	12
2.3.2 Komunikasi Organisasi.....	15
2.3.3 Budaya Organisasi.....	18
2.3.4 Iklim Organisasi.....	21
2.4 Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Deskriptif Subjek/Objek, Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.1.1 Subjek/Objek Penelitian	25
3.1.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
3.2 Metode Penelitian.....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data	27
3.3.1 Data Primer	28
3.3.2 Data Sekunder.....	28
3.4 Teknik Analisis Data	28
3.5 Teknik Keabsahan Data.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Deskripsi Subjek Penelitian	31
4.1.1 Profil Restaurant Raa Cha	31
4.1.2 Visi, Misi dan Nilai Utama Restaurant Raa Cha	33

4.1.3 Tempat Operasional Raa Cha.....	34
4.1.4 Struktur Organisasi Raa Cha.....	34
4.1.5 Tugas Pokok, Fungsi, dan Uraian Tugas	35
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	39
4.2.1 Hasil Penelitian	40
4.2.2 Pembahasan.....	52
BAB V PENUTUP.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABLE

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Informan & Key Informan	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Outlet Raa Cha Yang Tersebar di Indonesia.....	3
Gambar 1.2 Foto Bersama Karyawan Magang dan Karyawan Raa Cha	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Raa Cha	35
Gambar 4.3 Foto kegiatan briefing Raa Cha Supermall Karawaci	42
Gambar 4.4 Foto Kegiatan Karyawan Raa Cha Supermall Karawaci	48