

**SKRIPSI**

**SISTEM KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI  
(AUDIT KOMUNIKASI DI DEPARTEMEN RESEPSIONIS  
PALM BEACH RESORT JEPARA)**



**THERESIA PUTRI GINTING**

**19.M1.0016**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

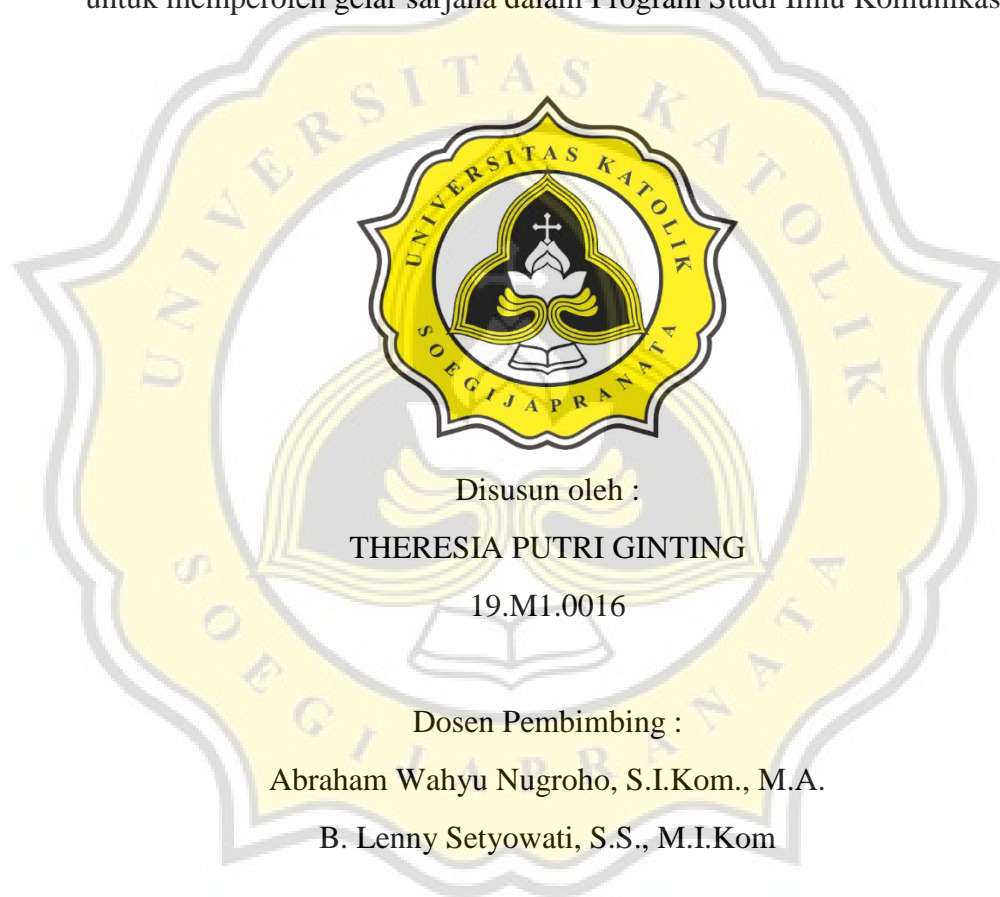
**SEMARANG**

**2023**

**SISTEM KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI  
(AUDIT KOMUNIKASI DI DEPARTEMEN RESEPSIONIS  
PALM BEACH RESORT JEPARA)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh :  
**THERESIA PUTRI GINTING**  
19.M1.0016

Dosen Pembimbing :  
Abraham Wahyu Nugroho, S.I.Kom., M.A.  
B. Lenny Setyowati, S.S., M.I.Kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi dengan judul :

### **SISTEM KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI (AUDIT KOMUNIKASI DI DEPARTEMEN RESEPSIONIS PALM BEACH RESORT JEPARA)**

ini tidak memuat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak memuat karya dan/atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dipergunakan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi ini sebagian atau keseluruhannya merupakan hasil plagiasi, maka saya bertanggungjawab dan bersedia untuk dibatalkan dengan segala akibat hukumnya sesuai dengan peraturan yang berlaku pada Universitas Katolik Soegijapranata dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Semarang, 04 Januari 2023  
Yang memberi pernyataan,



Theresia Putri Ginting

19.M1.0016

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SISTEM KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI  
(AUDIT KOMUNIKASI DI DEPARTEMEN RESEPSIONIS  
PALM BEACH RESORT JEPARA)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 pada  
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Hukum dan Komunikasi  
Universitas Katolik Soegijapranata

Disusun oleh :  
**THERESIA PUTRI GINTING**  
19.M1.0016

Semarang, 04 Januari 2023

Disetujui oleh :

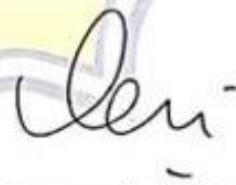
Dosen Pembimbing Pertama

Dosen Pembimbing Kedua



Abraham Wahyu Nugroho, S.I.Kom., M.A

NPP. 058.1.2016.305



B. Lenny Setyowati, S.S., M.I.Kom

NPP. 058.1.2021.392



## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi :  
**SISTEM KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI  
(AUDIT KOMUNIKASI DI DEPARTEMEN RESEPSIONIS  
PALM BEACH RESORT JEPARA)**

Disusun oleh :  
Nama : THERESIA PUTRI GINTING  
NIM : 19.M1.0016

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal : 18 Januari 2023

Dosen Penguji :

1. Abraham Wahyu Nugroho, S.I.Kom., M.A

(.....)

2. B. Lenny Setyowati, S.S., M.I.Kom

(.....)

3. Emanuela Agra S.K.D., S.I.Kom., M.A

(.....)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I Ilmu Komunikasi

tanggal : 25 Januari 2023



*Marcella E*  
(Drs. Marcella Elwina Simandjuntak S.H., CN., M.Hum)  
Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Theresia Putri Ginting  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Hukum dan Komunikasi  
Jenis Karya : Karya Ilmiah

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul “Sistem Komunikasi Internal Organisasi (Audit Komunikasi Di Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara)” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 05 Januari 2023

Yang Menyatakan



Theresia Putri Ginting

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus, atas rahmat dan kehendak-Nya, saya dapat menyelesaikan penyusunan dan penulisan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Hukum dan Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Saya menyadari bahwa tanpa adanya bantuan baik material maupun immaterial, bimbingan, dorongan, dan kesediaan waktu dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Abraham Wahyu Nugroho, S.I.Kom., M. selaku Dosen Pembimbing pertama.
2. B. Lenny Setyowati, S.S., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing kedua.
3. Emanuela Agra S.K.D., S.I.Kom., M.A selaku Dosen Penguji.
4. Pimpinan Palm Beach Resort Jepara dan segenap karyawan di Departemen Receptionist.
5. Kedua orang tua penulis, keluarga, dan sanak saudara.
6. Diri saya sendiri yang telah berjuang menuntaskan apa yang telah dimulai.

Akhir kata, semoga segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dapat dibalas oleh Tuhan Yesus dan semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Semarang, 05 Januari 2023

Peneliti



Theresia Putri Ginting

## ABSTRAK

### SISTEM KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI (AUDIT KOMUNIKASI DI DEPARTEMEN RESEPSIONIS PALM BEACH RESORT JEPARA)

Theresia Putri Ginting  
UNIKA Soegijapranata  
2023

Penelitian ini dilatarbelakangi dari Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara yang ingin bangkit dari pandemi Covid-19 tetapi justru sering mendapatkan ulasan yang kurang baik dari konsumen. Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini untuk melakukan audit komunikasi, menggambarkan pelaksanaan sistem komunikasi organisasi Departemen Resepsionis. Tolak ukur yang digunakan adalah metode Profil Komunikasi Keorganisasian untuk mengetahui variabel kualitas media internal, aksesibilitas informasi, dan iklim komunikasi. Jenis metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dengan teknik pengambilan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi ke 4 karyawan. Secara umum hasil dari penelitian ditemukan bahwa kualitas media internal penggunaannya belum maksimal dan secara kualitas fisik perlu meningkatkan daya tarik. Kedua, aksesibilitas informasi ke atas kurang berjalan lancar karena faktor menunda-nunda informasi. Akses antarkaryawan lambat ketika diluar jam kerja dan akses ke bawah tidak adanya pengecekan secara detail dari atasan terhadap kinerja bawahan. Ketiga, iklim komunikasi belum terbangun dengan baik karena pembuatan keputusan yang masih terpusat di atasan dan kurang menaruh perhatian lebih pada pekerjaan. Disarankan kepada pihak Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara untuk mempertimbangkan perangkat internet yang digunakan supaya komunikasi lancar, memaksimalkan media internal yang dimiliki, memperbaiki tampilan fisik media internal, diikuti dengan adanya training dan capacity building supaya rasa memiliki karyawan dapat terbangun.

**Kata Kunci : Audit Komunikasi, Kualitas Media Internal, Aksesibilitas Informasi, Iklim Komunikasi, Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara.**



## ABSTRACT

### ORGANIZATIONAL INTERNAL COMMUNICATION SYSTEM (COMMUNICATION AUDIT IN THE RECEPTIONIST DEPARTMENT OF PALM BEACH RESORT JEPARA)

Theresia Putri Ginting  
Soegijapranata Catholic University  
2023

The study was background of the palm beach resort jepara's receptionist department who wanted to bounce out of the covid-19 pandemic but who often received unfavorable reviews from consumers. The purpose of this study is to perform a communications audit, which represents the implementation of the organization communication system of the receptionist department. The measure used is the organizational communication profile method for knowing internal media quality variables, information accessibility, and communication climate. The type of research methods used are descriptive qualitative with data retrieval techniques through observation, interview and documentation to the four employees. Studies have generally found that internal media quality of use is inadequate and in physical quality needs to increase attraction. Second, the accessibility of upper information is less accessibility because of information delay. Access between employees is slow when outside work hours and access to lower levels of no detail from the top to the bottom of a subordinate performance. Third, the climate of communication has not been properly woken by the decision making that is still centered in superiors and has not paid more attention to work. It is recommended to the department of reception at palm beach resort jepara to consider Internet devices used in order to communicate smoothly, maximize internal media owned, improve internal media presence, be involved.

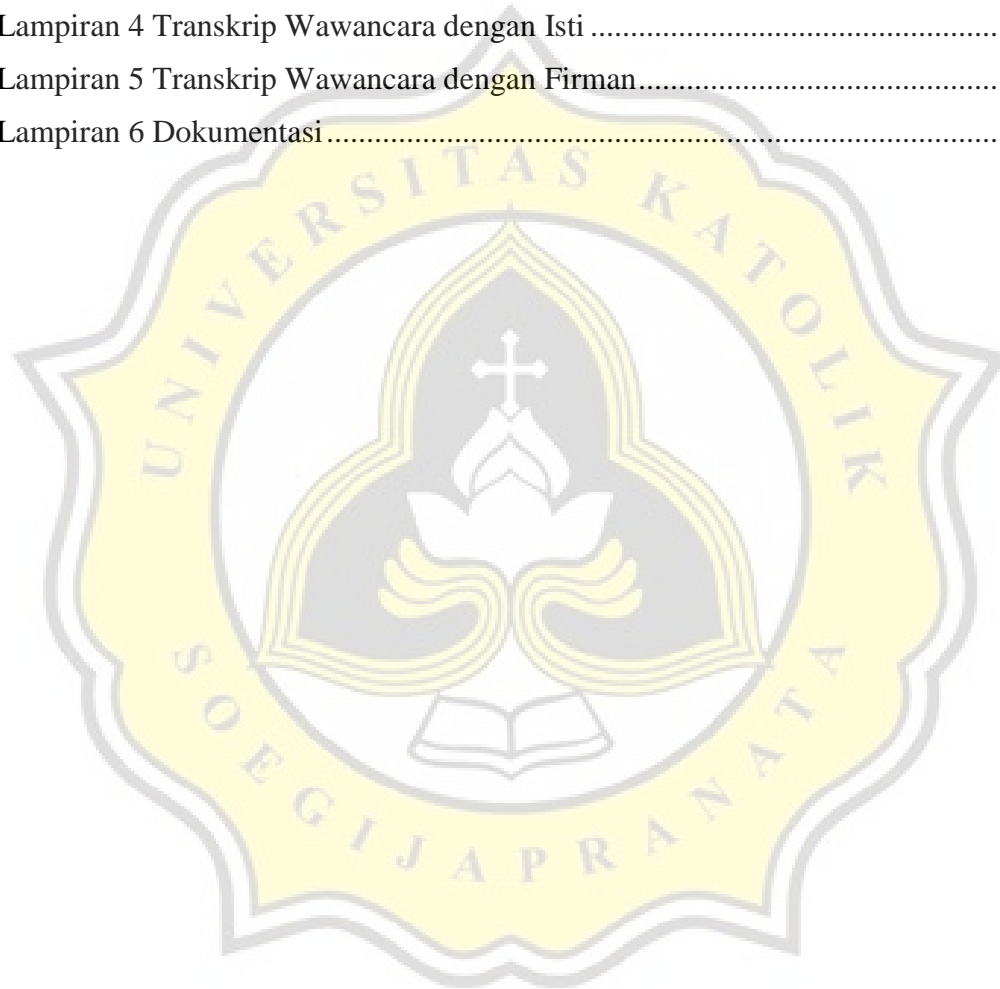
**Keywords:** Communication Audit, Internal Media Quality, Information Accessibility, Communication Climate, Palm Beach Resort Jepara Reception Department.

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I LATAR BELAKANG</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	5
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	5
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	5
1.5 Lokasi dan Tatakala Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Akhir.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.1.1 Penelitian Qori Anggri Astari .....	8
2.1.2 Penelitian Aulia Andri .....	9
2.1.3 Penelitian Neneng Tresnaningsih .....	10
2.1.4 Penelitian Stephani Firmawan Panghegar .....	11
2.1.5 Penelitian Khoir Annisa Pertiwi, dkk .....	12
2.2 Landasan Teori .....	14

2.2.1 Audit Komunikasi.....	14
2.2.2 Sistem Komunikasi .....	16
2.2.3 Model Profil Komunikasi Keorganisasian.....	16
2.2.3.1 Kualitas media Internal .....	19
2.2.3.2 Aksesibilitas Informasi .....	19
2.2.3.3 Iklim Komunikasi .....	20
2.3 Kerangka Berpikir.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Metode Riset .....	23
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.3 Teknik Pengambilan Data Riset .....	24
3.4 Teknik Analisis Data.....	25
3.4.1 Reduksi Data.....	25
3.4.2 Penyajian Data .....	26
3.4.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi .....	26
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
4.1 Gambaran Umum Palm Beach Resort Jepara.....	27
4.2 Gambaran Umum Departemen Resepsionis .....	28
4.3 Hasil Penelitian .....	29
4.3.1 Kualitas media Internal.....	29
4.3.1.1 Kemampuan Media Internal .....	30
4.3.1.2 Kualitas Tampilan Fisik Media Internal .....	44
4.3.2 Aksesibilitas Informasi .....	48
4.3.2.1 Aksesibilitas Informasi Komunikasi Ke Atas.....	49
4.3.2.2 Aksesibilitas Informasi Antar Karyawan.....	52
4.3.2.3 Aksesibilitas Informasi Komunikasi Ke Bawah.....	54
4.3.3 Iklim Komunikasi .....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran .....	62

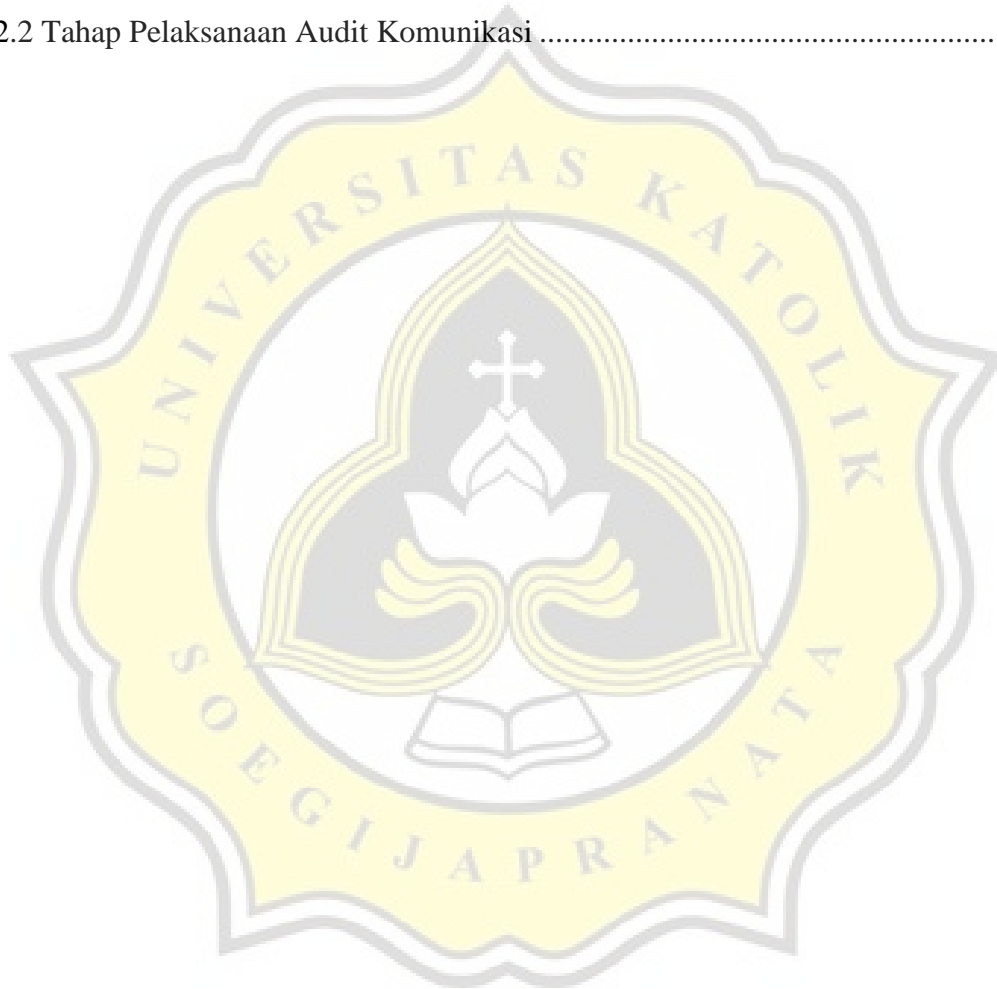
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara .....	66
Lampiran 2 Transkrip Wawancara dengan Sisworo .....	69
Lampiran 3 Transkrip Wawancara dengan Ahis.....	72
Lampiran 4 Transkrip Wawancara dengan Isti .....	75
Lampiran 5 Transkrip Wawancara dengan Firman.....	78
Lampiran 6 Dokumentasi.....	81





## DAFTAR TABEL

1.1 Ulasan Tamu .....	3
1.2 Tatakala Penelitian .....	6
2.2 Tahap Pelaksanaan Audit Komunikasi .....	15



## DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Profil Komunikasi Organisasi .....	18
2.2 Kerangka Berpikir .....	22
4.2 Struktur Organisasi Palm Beach Resort Jepara.....	28
4.3 Telepon PABX Departemen Resepsionis .....	31
4.4 WhatsApp Grup HKFO .....	32
4.5 Isi Chat WhatsApp Grup HKFO .....	33
4.6 Pemberian Informasi di WhatsApp Grup HKFO.....	34
4.7 WhatsApp Grup All Staff.....	35
4.8 Informasi Acara di WhatsApp Grup All Staff .....	36
4.9 Informasi Temuan Barang di WhatsApp Grup All Staff .....	36
4.10 Informasi Kerusakan di WhatsApp Grup All Staff.....	37
4.11 Komputer Departemen Resepsionis.....	38
4.12 Logbook .....	40
4.13 Penulisan Logbook Tidak Rutin .....	41
4.14 Kertas Pengumuman .....	42
4.15 Rapat Internal Departemen Resepsionis .....	43
4.16 Pesan dari House Keeping .....	45
4.17 Penulisan di Logbook Kurang Berwarna .....	46
4.18 Penulisan di Logbook Kurang Rapi .....	47
4.19 Bentuk Pengumuman .....	47
4.20 Bentuk Pengumuman Usang.....	48
4.21 Peringatan HRD Perihal Kinerja Departemen Resepsionis .....	51
4.22 Ruang Kerja Departemen Resepsionis.....	53
4.23 Jadwal Kerja Departemen Resepsionis .....	53
4.24 Bukti Miskomunikasi .....	55
4.25 Tanggapan Sisworo (HOD).....	56
4.26 Teguran Sisworo (HOD).....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara .....	56
Lampiran 2 Transkrip Wawancara dengan Sisworo .....	59
Lampiran 3 Transkrip Wawancara dengan Ahis.....	62
Lampiran 4 Transkrip Wawancara dengan Isti .....	65
Lampiran 5 Transkrip Wawancara dengan Firman.....	68
Lampiran 6 Dokumentasi.....	71

