

**MISCOMMUNICATION MANAGER SENTRA DENGAN  
STAFF MONITORING DI PT SWADHARMA SARANA  
INFORMATIKA SENTRA OPERASIONAL FATMAWATI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk tugas akhir**

**SKRIPSI**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**



**(051503503125049)**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JAKARTA**

**2019**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

NAMA : Arisna Irwanto  
NIM : 051503503125049  
JUDUL : *Miscommunication* manager sentra dengan staff monitoring PT. Swadharma Sarana Informatika Sentra Operasional Fatmawati  
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi  
KONSENTRASI : Hubungan Masyarakat

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya PT Swadharma Sarana Informatika untuk menyelesaikan miskomunikasi, yang terlibat dalam upaya menyelesaikan miskomunikasi, apa saja hambatannya dan bagaimana cara mengatasi upaya penyelesaian miskomunikasi di PT Swadharma Sarana Informatika.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan menggunakan paradigma post-positifisme. Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah upaya PT Swadharma Sarana Informatika untuk menyelesaikan miskomunikasi manajer pusat dengan melakukan pemantauan.

Pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya PT Swadharma Sarana Informatika dalam mengatasi miskomunikasi belum efektif, karena jika dikatakan efektif jika ada komunikasi dua arah antara pemimpin dan bawahan, tetapi apa yang terjadi para pemimpin PT Swadharma Sarana Informatika sendiri belum bermain maksimal, karena kurang responsif atau cekatan dalam menanggapi masalah dan cenderung mengandalkan staf di bawah ini untuk ditugaskan kembali untuk menyelesaikan masalah, yang seharusnya menjadi tugas dan tanggung jawab atasan, dan selain itu kepemimpinan atau kurang mau mendengarkan untuk input yang diberikan oleh bawahan. Namun jika dilihat dari kinerja karyawannya telah memberikan kontribusi yang baik terhadap perkembangan perusahaan.

Kata kunci: : *Miscommunication* manager sentra dengan staff monitoring. PT Swadharma Sarana Informatika Sentra Operasional Fatmawati

Pembimbing I : Agus Budiana, M.Ikom

Pembimbing II : Tarsani, M.Ikom

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE  
SATYA NEGARA INDONESIA OF UNIVERSITY

*NAME* : Arisna Irwanto  
*NIM* : 051503503125049  
*TITLE* : *Miscommunication of center managers with monitoring staff  
St PT Swadharma Sarana Informatika Center of Operational  
Fatmawati*  
*STUDY PROGRAM* : *Communication Studies*  
*CONCENTRATION* : *Public Relations*

#### Abstract

*The purpose of this research is to find out how PT Swadharma Sarana Informatika's efforts to resolve miscommunication, who is involved in efforts to resolve miscommunication, what are the obstacles and how to overcome efforts to resolve miscommunication at PT Swadharma Sarana Informatika.*

*The method used in this research is a case study using the post-positivism paradigm. The object under study in this study is the effort of PT Swadharma Sarana Informatika to resolve the miscommunication of the center manager by monitoring.*

*Data collection uses in-depth interviews, observation, and documentation.*

*The results of this study indicate that PT Swadharma Sarana Informatika's efforts in overcoming miscommunication have not been effective, because if it is said to be effective if there is a two-way communication between leaders and subordinates, but what happens PT Swadharma Sarana Informatika's leaders themselves have not played maximally, because it is less responsive or deft in responding a problem and tends to rely on staff below to be reassigned to solve the problem, which should be the duties and responsibilities of superiors, and besides the leadership or less willing to listen to the input given by subordinates. But if seen from the performance of its employees have contributed well to the development of the company.*

*Keywords: Miscommunication of center managers with monitoring staff at PT Swadharma Sarana Informatika Center of Operational Fatmawati*

*Mentor I : Agus Budiana, M.Ikom*

*Mentor II : Tarsani, M.Ikom*