

**KOMUNIKASI INTERNAL ANTARA MANAGER LEGAL
DENGAN MANAGER OPRASIONAL DALAM PENGURUSAN
PERIZINAN APOTEK CENTURY**

(Studi Kasus di Gandaria *City Mall*)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA
2022**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

NAMA : Tyas Widianingrum
NIM : 180900011
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat
Komunikasi Internal Antara Departemen Legal dan Manager Outlet Dalam Pengurusan Perizinan Apotek Century (Studi Kasus Gandaria *City Mall*)
Jumlah Halaman : ix + 91 + Lampiran
Bibliografi : 15 buku, 9 Jurnal Online, 5 Dokumen Lainnya

ABSTRAK

Selalu ada ketidaksesuaian dalam komunikasi, termasuk komunikasi organisasi sebagaimana yang terjadi di Apotek Century. Komunikasi yang terjadi adalah komunikasi internal, yang mana masalah penelitian dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah komunikasi internal antara manager legal dan manager operasional dalam pengurusan prizinan Apotek Century di Gandaria *City*.

Teori yang digunakan adalah dengan teori Penggabungan Informasi yang dikemukakan oleh Martin Fishbein dengan gambaran bagaimana caranya manusia mengumpulkan dan mengorganisasikan informasi tentang seseorang, peristiwa, gagasan atau objek lainnya untuk membentuk suatu sikap terhadap objek pada konsep tersebut.

Skripsi ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus melalui observasi dan wawancara langsung di Apotek Century Gandaria *City*.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat masalah komunikasi yang menyebabkan koordinasi tidak tuntas sehingga berdampak pada terhambatnya pengurusan perizinan apotek tersebut. Hambatan tersebut dibagi menjadi hambatan personal, hambatan emosi, dan hambatan stereotipe.

Setelah penelitian ini dilakukan, peneliti merekomendasikan untuk menyelesaikan hambatan komunikasi yang terjadi serta melanjutkan pembahasan untuk melihat permasalahan dari sudut pandang yang berbeda.

Kata Kunci : Komunikasi Internal, Apotek Century, Informasi

Pembimbing I : Bertha Komala Sinambela, S.Sos., M.Si

Pembimbing II : Risqi Inayah Dwijayanti, M.I.Kom

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

NAME	: Tyas Widianingrum
NIM	: 180900011
DEPARTEMENT	: Ilmu Komunikasi
FOCUS STUDY	: Hubungan Masyarakat
	Internal Communication Between the Legal Department and the Outlet Manager in the Management of Century Pharmacy Licensing (Case Study of Gandaria City Mall)
Number of Pages	: ix + 91 + Lampiran
Bibliografi	: 15 Books, 9 Online Journal, 5 Any Documents

ABSTRACT

There are always discrepancies in communication, including organizational communication, as happened at Apotek Century. The communication that occurs is internal communication, where the research problem in this thesis is to find out how the internal communication between legal managers and operational managers is in managing Century Pharmacy licensing in Gandaria City.

The theory used is the Information Aggregation theory proposed by Martin Fishbein with a description of how humans collect and organize information about a person, event, idea, or other objects to form an attitude towards the object of the concept.

This thesis uses descriptive qualitative research with a case study approach through direct observation and interviews at Century Gandaria City Pharmacy.

The results of this study are there are communication problems that cause incomplete coordination it has an impact on the obstruction of the pharmacy licensing management. These barriers are divided into personal barriers, emotional barriers, and stereotype barriers.

After this research is done, the researcher recommends resolving the communication barriers that occur and continuing the discussion to see the problem from a different perspective.

Keywords : Internal Communication, Century Pharmacy, Information

Preceptor I : Bertha Komala Sinambela, S.Sos., M.Si
Preceptor II : Risqi Inayah Dwijayanti, M.I.Kom