

**ANALISIS KOMPETENSI KOMUNIKASI KARYAWAN PADA PROSES
SERTIFIKASI STANDAR NASIONAL INDONESIA (SNI) DALAM
PENCEGAHAN PEMBATALAN PROYEK (STUDI KASUS PADA DIVISI
PRODUK PT TUV RHEINLAND INDONESIA)**

TUGAS AKHIR



KUSUMA WIJAYANTI

NIM: 1161901043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2018

**ANALISIS KOMPETENSI KOMUNIKASI KARYAWAN PADA PROSES
SERTIFIKASI STANDAR NASIONAL INDONESIA (SNI) DALAM
PENCEGAHAN PEMBATALAN PROYEK (STUDI KASUS PADA DIVISI
PRODUK PT TUV RHEINLAND INDONESIA)**

TUGAS AKHIR



KUSUMA WIJAYANTI

NIM: 1161901043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**


UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2018

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Kusuma Wijayanti
NIM : 1161901043
Tanda Tangan : 
Tanggal : 30 Agustus 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Kusuma Wijayanti

NIM : 1161901043

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS KOMPETENSI KOMUNIKASI KARYAWAN PADA PROSES SERTIFIKASI STANDAR NASIONAL INDONESIA (SNI) DALAM PENCEGAHAN PEMBATALAN PROYEK (STUDI KASUS PADA DIVISI PRODUK PT TUV RHEINLAND INDONESIA)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Dosen Pembimbing : Ir. Urip Sedyawidodo, MM

()

Penguji 1 : M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D.

()

Penguji 2 : Deddy Herdiansjah., Ir., M.Sc.,

()

M.B.A., Ph.D.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 30 Agustus 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS KOMPETENSI KOMUNIKASI KARYAWAN PADA PROSES SERTIFIKASI STANDAR NASIONAL INDONESIA (SNI) DALAM PENCEGAHAN PEMBATALAN PROYEK (STUDI KASUS PADA DIVISI PRODUK PT TUV RHEINLAND INDONESIA)”**.

Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sejak awal perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Bapak Suwarno, Ibu Kuswati, dan Ibu Harningsih selaku orang tua saya serta seluruh keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral;
- 2) Bapak Ir. Urip Sedyawidodo M.M, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;
- 3) Mas Azis Nurrochma Wardana, suami terkasih yang dengan ikhlas dan sabar menjalani hubungan jarak jauh, penuh perhatian dan memberikan semangat hingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
- 4) Teman-teman KK Manajemen Batch 6 yang senantiasa membantu dan saling memberi dukungan dimasa perkuliahan.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 30 Agustus 2018

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kusuma Wijayanti
NIM : 1161901043
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

ANALISIS KOMPETENSI KOMUNIKASI KARYAWAN PADA PROSES SERTIFIKASI STANDAR NASIONAL INDONESIA (SNI) DALAM PENCEGAHAN PEMBATALAN PROYEK (STUDI KASUS PADA DIVISI PRODUK PT TUV RHEINLAND INDONESIA)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 30 Agustus 2018

Yang menyatakan,



Kusuma Wijayanti

Penulis

***ANALISIS KOMPETENSI KOMUNIKASI KARYAWAN PADA PROSES
SERTIFIKASI STANDAR NASIONAL INDONESIA (SNI) DALAM
PENCEGAHAN PEMBATALAN PROYEK (STUDI KASUS PADA DIVISI
PRODUK PT TUV RHEINLAND INDONESIA)***

Kusuma Wijayanti¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan kompetensi komunikasi berperan dalam pencegahan pembatalan proyek dalam proses sertifikasi SNI pada PT TUV Rheinland Indonesia. Untuk mendapatkan hasil yang diinginkan, peneliti menggunakan 10 (sepuluh) dimensi kompetensi komunikasi yaitu perencanaan, kebijaksanaan, inisiatif, membagi informasi, kemampuan, asertif, umpan balik, daya dukungan emosional, pengetahuan, dan perilaku. Dari kesepuluh dimensi tersebut hanya 3 (tiga) dimensi yang sudah berjalan secara maksimal yaitu perencanaan, kebijaksanaan dan inisiatif. Sedangkan 7 (tujuh) lainnya belum dijalankan secara maksimal yaitu membagi informasi, kemampuan, asertif, umpan balik, daya dukungan emosional, pengetahuan, dan perilaku. Ketiga dimensi yang telah dilaksanakan merupakan dimensi yang didorong oleh kepentingan diri sendiri dan merupakan suatu bentuk respon seseorang ketika menghadapi konflik. Sedangkan tujuh dimensi lainnya yang belum berjalan secara maksimal merupakan dimensi yang dalam pelaksanaannya melibatkan orang lain yang berbeda karakter, berbeda tingkat tanggung jawab dan berbeda pemahaman akan job deskripsinya. Hasil penelitian membuktikan bahwa karyawan yang tidak mengimplementasikan kompetensi komunikasi menyebabkan pembatalan proyek.

Kata kunci: kompetensi, komunikasi, kompetensi komunikasi, komunikasi organisasi

¹ Mahasiswa Jurusan Manajemen, Universitas Bakrie, Jakarta

**EMPLOYEE COMMUNICATION COMPETENCY ANALYSIS ON
INDONESIAN NATIONAL STANDARD CERTIFICATION PROCESS (SNI)
IN PREVENTION OF PROJECT CANCELLATION (CASE STUDY ON
PRODUCT DIVISION OF PT TUV RHEINLAND INDONESIA)**

Kusuma Wijayanti²

ABSTRACT

This study aims at proving that communication competence plays a role in preventing project cancellations in the SNI certification process at PT TUV Rheinland Indonesia. This study uses 10 (ten) dimensions of communication competence, that are planning, wise, initiative, sharing information, skills, assertiveness, feedback, emotional carrying capacity, knowledge, and attitude. There are only 3 (three) dimensions have run optimally, that are planning, wise and initiative. While the other 7 (seven) have not been optimally implemented, sharing information, skills, assertiveness, feedback, emotional carrying capacity, knowledge, and attitude. The implemented dimensions are those affected by self-interest and respond of facing conflict. Whereas the other seven dimensions are those which involve other people with different characters, different levels of responsibility and different understanding of the job description. These seven dimensions were not yet implemented. This study proves that employees who do not implement communication competencies among others, lead to caused of project cancellation.

Keywords: *competence, communication, communication, organizational communication*

² Student of Management Program, Bakrie University, Jakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Batasan Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	12
2.1 Pendekatan Teori.....	12
2.1.1 Komunikasi Organisasi	14
2.1.2 Sertifikasi Standar Nasional Indonesia	18
A. Pengertian Sertifikasi	18
B. Sertifikasi Standar Nasional Indonesia (SNI).....	19

C. Tujuan Standar Nasional Indonesia	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Metode Penelitian.....	27
3.2 Objek Penelitian	27
3.3 Sumber Data	27
3.3 Sumber Data Primer	27
3.3 Sumber Data Sekunder	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.1 Studi Lapangan.....	29
3.4.2 Studi Kepustakaan	30
3.5 Instrumen Penelitian	30
3.6 Teknik Analisis Data	30
3.7 Pengujian Keabsahan Data.....	31
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	30
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan PT TUV Rheinland Indonesia.....	30
4.1.2 Struktur Organisasi PT TUV Rheinland Indonesia	31
4.1.3 Kegiatan Usaha PT TUV Rheinland Indonesia	33
4.1.4 Sertifikasi SNI Pada Divisi Produk PT TUV Rheinland Indonesia...	35
A. Proses sertifikasi SNI	35
B. Proses Pembatalan Proyek SNI	38
4.2 Analisis Kompetensi Komunikasi Karyawan Divisi Produk PT TUV Rheinland Indonesia	39
4.2.1 Profil Informan.....	39
4.2.2 Kompetensi Komunikasi Karyawan PT TUV Rheinland Indonesia	40

A. Keterbukaan Dalam Membagi Informasi Antar Karyawan (<i>Sharing</i>)	41
B. Kemampuan Karyawan Dalam Merencanakan Pekerjaan (<i>Planning</i>)	41
C. Perencanaan Pekerjaan Untuk Menguji Kompetensi Komunikasi Karyawan (<i>Skills</i>).....	42
D. Menyampaikan Ketidakcocokan Dan Keluh Kesah Untuk Mengetahui Kepedulian Atasan Terhadap Kesulitan Bawahan (<i>Assertiveness</i>)	43
E. Umpan Balik Karyawan Dalam Menghadapi Saran (<i>Feedback</i>)	44
F. Kebijaksanaan Karyawan Dalam Menghadapi Konflik (<i>Wise</i>)	45
G. Mengetahui Kebutuhan Kompetensi Komunikasi Karyawan Dengan Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)	45
H. Inisiatif Dalam Bekerja (<i>Initiative</i>).....	46
I. Kemampuan Memberikan Daya Dukung Emosional (<i>Emotional Carrying Capacity</i>)	47
J. Sikap Tegang Rasa Terhadap Rekan Kerja Yang Mengalami Tekanan Pekerjaan (<i>Attitude</i>).....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran.....	52
5.3 Keterbatasan Penelitian	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Invoice Yang Dibatalkan.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Kriteria Pemilihan Informan dan Triangulator	26
Tabel 3.2 Daftar Informan dan Triangulator.....	27
Tabel 3.3 Daftar Waktu Wawancara.....	28
Tabel 4.1 Ringkasan Hasil Wawancara	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Invoice SNI Yang Dibatalkan Pada Smt. I 2017	6
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT TUV Rheinland Indonesia.....	32
Gambar 4.2	PT TUV Rheinland Indonesia <i>Services</i>	33
Gambar 4.3	Skema Sertifikasi SNI Tipe 5.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	56
Pedoman Wawancara.....	56
Lampiran 2	60
Verbatim Wawancara.....	60
Lampiran 3	70
Uji Keabsahan Data	70