

**ANALISIS KOMUNIKASI VERTIKAL PADA BAGIAN  
MARKETING ASIANA GROUP**

**Nizmah Hafidzah**

**1703518025**



**Karya Ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan  
mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI D-3 ADMINISTRASI PERKANTORAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2021**

***ANALYSIS VERTICAL COMMUNICATION IN THE  
MARKETING DIVISION OF ASIANA GROUP***

**Nizmah Hafidzah**

**1703518025**



***The Scientific Paper is Written as Partial Fulfillment of the Requirements for  
Diploma Degree of Faculty of Economics, State University of Jakarta***

***DIPLOMA OF OFFICE ADMINISTRATION STUDY PROGRAM***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

**2021**

## ABSTRAK

**Nizmah Hafidzah. 1703518025. Analisis Komunikasi Vertikal pada Bagian Marketing Asiana Group. Program Studi D-3 Administrasi Perkantoran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. 2021.**

Karya Ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui tentang komunikasi vertikal terkhusus komunikasi ke bawah pada bagian *marketing* Asiana Group. Selain itu, juga memberikan masukan bagi pimpinan agar meningkatkan komunikasi ke bawah dari pimpinan ke karyawan di sebuah kantor dengan baik dan tepat. Metode yang digunakan dalam karya ilmiah ini adalah analisis deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui studi observasi, pustaka dan wawancara.

Adapun maksud komunikasi vertikal terkhusus komunikasi ke bawah ialah untuk menyampaikan pesan dari pimpinan ke karyawan di sebuah perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa komunikasi ke bawah pada bagian *marketing* masih kurang tepat. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya komunikasi dan arahan yang disampaikan oleh pimpinan kepada karyawan. Sehingga menyebabkan hambatan pada kerja karyawan dan hasil yang diinginkan.

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi vertikal terkhusus komunikasi ke bawah sangat berpengaruh terhadap berlangsungnya pekerjaan yang dilaksanakan oleh karyawan. Komunikasi ke bawah yang baik dan tepat akan mudah dipahami oleh karyawan dan menghasilkan keluaran yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Kata kunci: Komunikasi, komunikasi vertikal

## **ABSTRACT**

**Nizmah Hafidzah. 1703518025. Analysis Vertical Communication in the Marketing Division of Asiana Group. D-3 of Office Administration Study Program. Faculty of Economics. State University of Jakarta. 2021.**

*This scientific work aimed to find out about vertical communication, especially downward communication in the marketing division of Asiana Group. Furthermore, it also give a suggestion for the leader to improve downward communication from leader to employees in an office properly and appropriately. The method used in this scientific work is descriptive analysis method with a method of collecting various data through observation, literature review, and interview.*

*The intention of vertical communication, especially downward communication is to convey messages from leader to employees in a company. Based on the results of the observations, it is known that downward communication in the marketing division is still not right. This can be seen from the lack or less of communication and direction conveyed by the leader to employees. This causes obstacles to the work of employees and the desired results.*

*From the results of the analysis show that vertical communication especially downward communication is very influential in the ongoing work carried out by employees. A good and appropriate downward communication will be easily understood by employees and produce the required output in accordance with company's goals.*




**Keywords:** *Communication, vertical communication*

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
**Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd**  
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<b><u>Munawaroh, SE., M.Si</u></b> NIP. 197503302008122002 (Ketua)		30/07/2021
2	<b><u>Rizki Firdausi Rachmadania, SE., M.SM</u></b> NIDK. 8833750017 (Penguji Ahli)		26/07/2021
3	<b><u>Marsofiyati, S.Pd., M.Pd</u></b> NIP. 198004122005012002 (Pembimbing)		27/07/2021

Nama : Nizmah Hafidzah  
No. Registrasi : 1703518025  
Program Studi : D-3 Administrasi Perkantoran  
Tanggal Lulus : 07 Juli 2021

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020



## LEMBAR ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya Ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan Tinggi lain.
2. Karya Ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 9 Agustus 2021

Yang menyatakan,

  
METERAI TEMPEL  
NO. 12A JK339192729  
Nizmah Hafidzah

# LEMBAR PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nizmah Hafidzah  
NIM : 1703518025  
Fakultas/Prodi : Ekonomi / D3 Administrasi Perantoran  
Alamat email : nizmahfidzah@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi  Tesis  Disertasi  Lain-lain (...Karya Ilmiah...)

yang berjudul :

Analisis Komunitas Vertikal Pada Basian Marketing Airano Group

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Agustus 2021

Penulis

(  
nama dan tanda tangan  
Nizmah Hafidzah  
)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ke hadirat Allah swt. atas nikmat rahmat dan karunia-Nya kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Karya Ilmiah ini yang berjudul “Analisis Komunikasi Vertikal pada Bagian *Marketing* Asiana Group”. Karya Ilmiah ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian syarat untuk mendapatkan gelar ahli madya pada Program Studi D-3 Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penulisan Karya Ilmiah ini dapat terselesaikan dan berjalan dengan baik serta lancar tentunya berkat doa, dukungan dan arahan yang tak henti-hentinya selalu diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Munawaroh, SE., M.Si selaku Koordinator Program Studi D-3 Administrasi Perkantoran.
3. Marsofiyati, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan serta masukan kepada Penulis dalam penyusunan hingga terselesaikannya Karya Ilmiah ini.
4. Bapak Rimantho Sihombing, Bapak Rachmat Arnanda, Bapak Bagan Dewa, Ibu Witri Hendrayani, dan Ibu Nuri Nurasiyah serta seluruh staff *marketing* dan *project* yang telah membantu Penulis dalam penyusunan Karya Ilmiah.



5. Orang tua dan kakak-kakak Penulis yang selalu memberi *support* dan doa yang tak pernah putus. Serta kerabat dekat, Reihana Anisa dan Rizki Indah Amalia yang selalu memberi saran dan dukungan baik moril maupun materiil.
6. Teman-teman seperjuangan D-3 Administrasi Perkantoran 2018 yang saling mendukung.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini. Oleh karena itu, Penulis menerima masukan berupa saran dan kritik guna membantu dalam penyusunan. Semoga Karya Ilmiah yang Penulis susun dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya Penulis terkait dengan komunikasi vertikal. Akhir kata, Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga dapat terselesaikannya Karya Ilmiah ini dengan baik.

Jakarta, 21 Mei 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....	v
<b>LEMBAR PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	4
1. Tujuan Penulisan .....	4
2. Manfaat Penulisan .....	4
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN</b> .....	6
A. Kajian Teoritis .....	6

B. Kerangka Berpikir .....	27
C. Metodologi Penulisan .....	29
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
A. Deskripsi Kasus .....	32
B. Analisis Kasus .....	35
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>40</b>
A. Kesimpulan .....	40
B. Saran .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>43</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>45</b>

