

KRISIS KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI PT. GO-JEK PADANG

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu

Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

Universitas Andalas

Oleh :

Yola Avisha Putri Danu

1410861021



Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Andalas

Padang

2018

ABSTRAK

KRISIS KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI PT. GO-JEK PADANG

Oleh :
Yola Avisha Putri Danu
1410861021

Pembimbing :
Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom
Yesi Puspita, M.Si

Dewasa ini, produk bisnis transportasi berbasis aplikasi sangat digemari di kalangan masyarakat. Salah satu produk bisnis transportasi yang dapat dijumpai di *smartphone* tersebut adalah GO-JEK. GO-JEK yang menyatakan diri sebagai karya anak bangsa bermaksud untuk memajukan bangsa dengan memberi lapangan pekerjaan. Namun saat ini PT GO-JEK memiliki permasalahan yang menimbulkan konflik dengan mitranya, yaitu para driver GO-JEK. Konflik yang berkepanjangan ini terjadi akibat adanya krisis komunikasi yang tidak kunjung diselesaikan oleh kedua belah pihak.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan memakai konsep komunikasi organisasi yang akan menganalisa bentuk komunikasi organisasi yang ada di PT GO-JEK Padang yang berakibat timbulnya krisis komunikasi. Teori yang digunakan adalah teori Demokrasi Organisasi untuk menganalisa bagaimana komunikasi yang baik dalam sebuah perusahaan atau organisasi untuk menghindari krisis komunikasi, dan Teori Penurunan Kepastian untuk menganalisa kepercayaan *driver* terhadap organisasi PT GO-JEK Padang. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah Konstruktivis, yang mana peneliti ingin mengkonstruksi permasalahan yang ada di PT GO-JEK Padang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara semi terstruktur, observasi dan dokumentasi. Informan diambil dengan cara *purposive sampling*.

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa terdapat kesalahan komunikasi organisasi yang dilakukan oleh pengelola PT GO-JEK Padang. Yang mana PT GO-JEK Padang menyatakan bahwa *driver* adalah mitra kerjanya, namun pengelola melupakan hak-hak yang bisa didapatkan *driver* sebagai mitranya. Penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat kecurangan yang dilakukan oleh PT GO-JEK Indonesia yang tidak melakukan komunikasi dua arah kepada mitra kerjanya, dan hanya mewajibkan para driver untuk melakukan tugasnya dan mengabaikan hak-hak dari para driver.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Krisis Komunikasi, Konflik, PT GO-JEK Padang.

ABSTRACT

COMMUNICATION CRISIS IN ORGANIZATIONS PT. GO-JEK PADANG

By :
Yola Avisha Putri Danu
1410861021

Supervisors :
Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom
Yesi Puspita, M.Si

Today, the application-based transportation business is very popular among the public. One of the transportation business products that can be found on the smartphone is GO-JEK. GO-JEK, which states itself as the work of the nation's children, intends to advance the nation by providing employment. But now PT GO-JEK has a problem that has caused conflict with its partners, namely GO-JEK drivers. This prolonged conflict occurred due to a communication crisis that was not resolved by both parties.

This study uses a qualitative descriptive approach using the concept of organizational communication that will analyze the form of organizational communication that exists in PT GO-JEK Padang which results in a communication crisis. The theory used is the Organization Democracy theory to analyze how good communication is in a company or organization to avoid a communication crisis. The paradigm used in this study is Critical, where researchers find suspicion about things that exist in PT GO-JEK Padang. Data collection is done by semi-structured interviews, observation and documentation. Informants were taken by purposive sampling.

Based on the research, it was found that there was an organizational communication error carried out by the manager of PT GO-JEK Padang. Which is where PT GO-JEK Padang states that the driver is his partner, but the manager forgets the rights that the driver can get as his partner. The study also found that there was fraud committed by PT GO-JEK Indonesia which did not conduct two-way communication to its partners, but only required drivers to carry out their duties and ignore the rights of the drivers.

Keywords: Organizational Communication, Communication Crisis, Conflict, PT GO-JEK Padang.