



RINGKASAN

SISKA AVRIELIA JUAN. Proses Komunikasi *Industrial Relation Corporate Officer* dalam Pembuatan Perjanjian Kerja Bersama di KPN Corporation. *The Communication Process of Industrial Relation Corporate Officer in the Making of Collective Labor Agreement at KPN Corporation*. Dibimbing oleh GURUH RAMDANI.

Karunia Prima Nastari Corporation (KPN Corp) adalah perusahaan yang bergerak pada bidang kelapa sawit, *energy*, industri semen, properti dan *international trading*. KPN Corp mempunyai divisi *Industrial Relation Corporate Officer* (IR Officer). IR Officer memiliki peran untuk mewujudkan hubungan industrial yang harmonis antara pengusaha, karyawan, dan pemerintah. Salah satu upaya untuk mencapai hal tersebut melalui Pembuatan Perjanjian Kerja Bersama (PKB). Tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah untuk menjelaskan peran serta proses komunikasi IR officer dalam pembuatan PKB di KPN Corp. Kemudian, menjelaskan hambatan yang dialami dalam proses komunikasi pembuatan PKB dan solusi untuk mengatasi hal tersebut. Data yang digunakan dalam proses pembuatan laporan akhir ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara partisipasi aktif, observasi, wawancara, dan studi pustaka.

PKB merupakan salah satu solusi dan upaya untuk mewujudkan hubungan yang harmonis di perusahaan khususnya KPN Corp. Peran IR Officer dalam pembuatan PKB di KPN Corp adalah melakukan komunikasi menyampaikan permintaan serikat pekerja kepada pengusaha untuk berunding, menyampaikan *feedback* pengusaha untuk berunding, membuat penyusunan hasil musyawarah berupa tata tertib perundingan pembuatan PKB dan sebagainya. Peran yang dilakukan IR officer dalam pembuatan PKB melakukan proses komunikasi di dalam organisasi perusahaan sampai terjadi kesepakatan. Proses komunikasi tersebut dapat digambarkan menggunakan model komunikasi, elemen komunikasi yang digunakan, dan tingkatan proses komunikasi yang digambarkan dengan arus komunikasi organisasi berupa komunikasi ke atas seperti melakukan perizinan kepada pimpinan yaitu *Human Capital Head*, menyampaikan informasi terkait perkembangan PKB, mengajukan pertanyaan, keluhan, pendapat sampai saran untuk kesuksesan pembuatan PKB. Komunikasi ke bawah biasa dilakukan untuk permintaan bantuan, pemberian nasihat, ataupun memberikan intruksi tugas kepada bawahan. Kemudian, komunikasi ke samping (horizontal) digunakan untuk menggordinasikan tugas kerja, berbagi informasi, memecahkan masalah, memperoleh pemahaman bersama antara sesama rekan kerja. IR officer dalam berkoordinasi untuk menjalankan tugasnya membutuhkan media komunikasi sebagai sarana mengirimkan pesan ataupun informasi. Media komunikasi yang digunakan yaitu media lisan, tulisan dan elektronik.

IR officer dalam proses komunikasi pembuatan PKB tentu mengalami hambatan. Hambatan proses komunikasi yang dialami dalam pembuatan PKB terjadi pada hambatan dari penerima pesan dan hambatan pemberian umpan balik (*feedback*), namun hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi.

Kata kunci : komunikasi organisasi, perjanjian kerja bersama, proses komunikasi.