ABSTRAK

Adelina Puspa Sari, B96212115, 2016. Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Krisis PT. Moment Global Internasional (Studi Kasus Tentang Keterlambatan Distribusi Produk Kepada Stokies). Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi

Ada persoalan yang hendak dikaji oleh penulis dalam skripsi ini, yakni: Bagaimana komunikasi organisasi dalam menangani manajemen krisis keterlambatan distribusi produk kepada para Stokies?

Untuk mengungkap persoalan tersebut secara menyeluruh dan mendalam, dalam penelitian ini digunakanlah metode penelitian deskriptif kualitatif yang berguna untuk memberikan fakta dan data mengenai komunikasi organisasi dalam menangani manajemen krisis keterlambatan distribusi produk kepada stokies.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa: (a) PT. Moment Global Internasional melakukan komunikasi efektif dalam menjalankan hubungan antar internal di dalam perusahaan dan eksternal diluar perusahaan. Perusahaan menyadari bahwa komunikasi organisasi yang terstruktur sesuai dengan divisi-divisi yang telah ditentukan dapat membantu perusahaan dalam menangani berbagai krisis yang terjadi. Seperti krisis keterlambatan pendistribusisan produk kepada para stokies, divisi HR & Sytem Development Manager menangai kasus ini, dengan banyaknya kritik dan protes dari para stokies membuat berbagai divisi perusahaan merencanakan sentralisasi pengiriman logistik (Pandu Logistik) untuk membantu pendistribusian produk, agar pendistribusian tidak mengalami keterlambatan dikemudian hari. (b) Sebagai perusahaan yang baik tentunya komunikasi manajemen krisis yang baik, PT. Moment dituntut untuk melakukan komunikasi yang efektif untuk menanggulangi krisis yang terjadi, yaitu dengan cara sentralisasi pendistribusian produk melalui jasa pengiriman barang Pandu Logistik, bekerja sama dengan Telkomsel, Bank Mandiri sebagai sarana bisnis dan komunikasi para stokies, dan menjamin pengiriman barang sampai ke plosok Indonesia seperti Papua, NTB, Kepulauan Riau, dengan mengadakan perjanjian simpan produk digunang Pandu Logistik disetiap daerah.

Bertitik tolak dari penelitian ini, beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan PT. Moment Global Internasional (1) Terus melakukan inovasi dan kreatifitas untuk meningkatkan kekuatan PT. MGI digerbang bisnis Dunia. (2) Mencegah krisis dari berbagai kesempatan dengan selalu memperhatikan strategi pendekatan pada para stokies.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id