

**KOMUNIKASI ORGANISASI DI PT. PLN (PERSERO) ULTG BOOM  
BARU PALEMBANG DALAM KEGIATAN *CODE OF CONDUCT* (COC)**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**NABILAH KHOIRIYAH HEVI  
NPM 0620 3060 1519**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**PALEMBANG**

**2023**

**KOMUNIKASI ORGANISASI DI PT. PLN (PERSERO) ULTG BOOM  
BARU PALEMBANG DALAM KEGIATAN *CODE OF CONDUCT* (COC)**



**LAPORAN AKHIR**

**OLEH:**

**NABILAH KHOIRIYAH HEVI  
NPM 0620 3060 1519**

Menyetujui,

Palembang,.....Agustus 2023

Pembimbing I,

**Dr. A. Jalaludin Sayuti, SE., M.Hum.Res.M  
NIP 196008061989101001**

Pembimbing II,

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M  
NIP 197208182003121002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis,

**Dr. Hevi Setiawan, S.E., M.AB., CPMA  
NIP 197602222002121001**

Koordinator Program Studi  
DIII Administrasi Bisnis

**Fetty Maretha, S.E., M.M.  
NIP 198203242008012009**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabilah Khoiriyah Hevi  
NPM : 062030601519  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Etika Profesi  
Judul Laporan Akhir : Komunikasi Organisasi Di PT. PLN (Persero)  
ULTG Boom Baru Palembang Dalam Kegiatan  
Code Of Conduct (COC)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan Judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 1 Agustus 2023



Nabilah Khoiriyah Hevi  
NPM 062030601519

### LEMBAR PENGESAHAN




Nama : Nabilah Khoiriyah Hevi  
NPM : 062030601519  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Etika Profesi  
Judul Laporan Akhir : Komunikasi Organisasi Di PT. PLN (Persero)  
ULTG Boom Baru Palembang Dalam Kegiatan  
Code Of Conduct (COC)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Selasa

Tanggal: 22 Agustus 2023

### TIM PENGUJI

| <u>No.</u> | <u>Nama</u>  | <u>Tanda Tangan</u>  | <u>Tanggal</u> |
|------------|--|--|----------------|
| 1.         | <u>Dr. A. Jalaludin Savuti, S.E., M.Hum.Res.M</u><br>Ketua Penguji |  | 23/08/2023     |
| 2.         | <u>Elisa, S.E., M.Si</u><br>Anggota Penguji                        |  | 23/08/2023     |
| 3.         | <u>Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si</u><br>Anggota Penguji             |  | 23/08/2023     |

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Meskipun organisasi memiliki sistem organisasi yang baik, jika kebersamaan orang-orang didalamnya memudar. Maka lambat laun organisasi tersebut juga akan ikut memudar.” (Nabilah Khoiriyah Hevi)*

Kupersembahkan Kepada:

- Kedua Orang Tua
- Saudara-saudara ku
- Sahabat-sahabat terbaik ku
- Teman seperjuangan 6NE 2023
- Almamater

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkat limpahan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini untuk memenuhi persyaratan wajib dilaksanakan oleh mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini berjudul “Komunikasi Organisasi Di PT. PLN (Persero) ULTG Boom Baru Palembang Dalam Kegiatan *Code Of Conduct* (COC)”. Laporan Akhir ini membahas tentang bagaimana komunikasi organisasi yang terbentuk dalam kegiatan *Code Of Conduct* (COC).

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis menyadari bahwa laporan ini masih terdapat banyak kekurangan. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dapat menjadi acuan bagi penulis di masayang akan datang dan penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapatkan perlindungan Allah SWT.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis menyadari bahwa banyak hambatan dan tantangan selama proses penelitian dan penyusunan dapat teratasi dengan baik karena banyaknya dukungan, bantuan dan bimbingan yang didapat dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini perkenankan penulis untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah terlibat sejak awal hingga akhir. Ucapan terima kasih ini ditunjukkan kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan arahan, saran, masukan, nasehat, do'a dan semangat dalam pengerjaan Laporan Akhir ini
5. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, saran, masukan, nasehat, do'a dan semangat dalam pengerjaan Laporan Akhir ini
6. Bapak Sodikin, selaku Pimpinan PT. PLN (Persero) ULTG Boom Baru Palembang yang telah memberikan izin untuk penulis melakukan penelitian untuk Laporan Akhir ini.
7. Para karyawan yang telah meluangkan waktu untuk memberikan beberapa informasi dan data yang diperlukan penulis untuk menyusun Laporan Akhir ini
8. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan di Politeknik Negeri Sriwijaya.

9. Orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa mendukung, mendoakan,serta memberikan semangat dan bantuan baik berupa moril maupunmateril serta selalu mencurahkan kasih sayang untuk penulis.
10. Kakak dan adik penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat danselalu mendoakan kelancaran kegiatan penulis.
11. Serta sahabat serta teman-teman penulis yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis dalam pembuatan Laporan Akhir ini
12. Semua rekan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman- teman seperjuangan kelas 6NE angkatan 2020 Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan semangat serta dukungan

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapatkan perlindungan Allah SWT.

Palembang, Agustus 2023

Penulis



## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Komunikasi Organisasi Di PT. PLN (Persero) ULTG Boom Baru Palembang Dalam Kegiatan *Code Of Conduct* (COC)”. Melalui Metode Kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang akan diuraikan secara deksriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi yang terbentuk dalam kegiatan *Code Of Conduct* (COC). Sebuah organisasi akan memerlukan komunikasi, karena digunakan sebagai alat untuk memperlancar jalannya kegiatan dan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan dengan tugas utama menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Sebagai perusahaan besar, PT. PLN (Persero) berkewajiban untuk selalu prima dalam hal pelayanan pelanggan. Oleh karena itu, PT. PLN (Persero) ULTG Boom Baru Palembang menyadari bahwa perlu adanya langkah nyata untuk meningkatkan komunikasi karyawan dengan melakukan penguatan koordinasi dengan membuat kegiatan *Code Of Conduct* yang diadakan di kantor PT. PLN (Persero) ULTG Boom Baru Palembang setiap hari Senin dan hari Selasa. Dalam pelaksanaannya sangat berguna untuk meningkatkan koordinasi seluruh karyawan.. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan observasi, dokumentasi, dan riset kepustakaan.. Berdasarkan hasil observasi partisipatif, proses komunikasi dalam kegiatan *Code Of Conduct* berlangsung secara *two ways communication* dengan arah aliran informasi yang terjadi yaitu komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal.

**Kata kunci:** *PT. PLN (Persero) ULTG Boom Baru Palembang, Kegiatan Code Of Conduct, Komunikasi Organisasi, Sistem Aliran Komunikasi*

## ABSTRACT

This research is entitled "Organizational Communication at PT. PLN (Persero) ULTG Boom Baru Palembang in *Code Of Conduct* (COC) activities". Through Qualitative Methods with a case study approach that will be described descriptively. This study aims to find out how organizational communication is formed in *Code Of Conduct* (COC) activities. An organization will need communication, because it is used as a tool to smooth the course of activities and to achieve the goals set by the organization. PT. PLN (Persero) is a company with the main task of providing electricity for the public interest. As a large company, PT. PLN (Persero) is obliged to always be excellent in terms of customer service. Therefore, PT. PLN (Persero) ULTG Boom Baru Palembang realizes that there needs to be concrete steps to improve employee communication by strengthening coordination by creating *Code Of Conduct activities* held at the office of PT. PLN (Persero) ULTG Boom Baru Palembang every Monday and Tuesday. In its implementation, it is very useful to improve the coordination of all employees. Data collection techniques in this study were carried out by observation, documentation, and literature research. Based on the results of participatory observations, the communication process in *Code Of Conduct activities* takes place in *two ways communication* with the direction of information flow that occurs, namely downward communication, upward communication, and horizontal communication.

**Kata kunci:** *PT. PLN (Persero) ULTG Boom Baru Palembang, Code Of Conduct's activity, Communication Organization, Communication Flow System*

## DAFTAR ISI

### Halaman

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>              | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>         | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>          | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b> | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>       | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>              | <b>vi</b>   |
| <b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>         | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                    | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                  | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>               | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>            | <b>xii</b>  |

### BAB I PENDAHULUAN

|   |   |
|---|---|
| 1.1 Latar Belakang .....                | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah .....               | 3 |
| 1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....       | 3 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian ..... | 4 |
| 1.4.1 Tujuan Penelitian .....           | 4 |
| 1.4.2 Manfaat Penelitian.....           | 4 |
| 1.5 Metode Penelitian.....              | 5 |
| 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....    | 5 |
| 1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....       | 5 |
| 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data .....     | 6 |
| 1.5.5 Analisis Data .....               | 7 |

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

|   |    |
|---|----|
| 2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi..... | 8  |
| 2.2 Jenis Komunikasi Organisasi .....     | 8  |
| 2.3 Tujuan Komunikasi Organisasi.....     | 10 |
| 2.4 Manfaat Komunikasi Organisasi .....   | 11 |
| 2.5 Konsep <i>Code Of Conduct</i> .....   | 11 |
| 2.6 Tujuan <i>Code Of Conduct</i> .....   | 12 |
| 2.7 Manfaat <i>Code Of Conduct</i> .....  | 12 |

**BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

|   |    |
|---|----|
| 3.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....  | 13 |
| 3.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan .....  | 14 |
| 3.2.1 Visi Perusahaan .....   | 14 |
| 3.2.2 Misi Perusahaan .....   | 14 |
| 3.2.3 Tujuan Perusahaan.....  | 15 |
| 3.3 Logo Perusahaan .....   | 15 |
| 3.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....   | 18 |
| 3.4.1 Struktur Organisasi.....  | 18 |
| 3.4.2 Pembagian Tugas.....  | 19 |
| 3.5 Kegiatan Komunikasi Organisasi Dalam Kegiatan COC<br>Di PT. PLN (Persero)ULTG Boom Baru ..... | 25 |

**BAB IV PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| 4.1 Code Of Conduct di PT. PLN (Persero) ULTG<br>Boom Baru .....  | 26 |
| 4.2 Implementasi Code Of Connduct di PT. PLN (Persero)<br>ULTG Boom Baru .....                                  | 27 |
| 4.3 Nilai Code Of Conduct di PT. PLN (Persero) ULTG<br>Boom Baru .....  | 30 |
| 4.4 Pedoman Perilaku Code Of Conduct di PT. PLN (Persero)<br>ULTG Boom Baru .....                               | 32 |
| 4.4 Komunikasi Organisasi Yang Berlangsung Dalam<br>Pelaksanaan Code Of Conduct(COC).....                       | 37 |
| 4.4.1 Sistem Aliran Komunikasi Organisasi Sebagai<br>Koordinasi Kerja .....                                     | 38 |
| 4.5 Langkah-Langkah Mengatasi Kendala Komunikasi<br>Organisasi Dalam Pelaksanaan Code Of Conduct<br>(COC) ..... | 43 |
| 4.5.1 Hubungan Posisional.....  | 43 |
| 4.5.2 Hubungan Beruntun .....   | 44 |

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                     |    |
|---------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 45 |
| 5.2 Saran .....     | 46 |

**DAFTAR PUSTAKA ..... 47**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Tabel 4.2 Paduan Perilaku AKHLAK .....  | 31             |
| Tabel 4.3 Hubungan Eksternal .....  | 32             |
| Tabel 4.4 Hubungan Dengan Investor .....  | 33             |
| Tabel 4.5 Hubungan Dengan Institusi Pendidikan .....  | 33             |
| Tabel 4.6 Hubungan Dengan Masyarakat .....  | 34             |
| Tabel 4.7 Hubungan Dengan Mitra Kerja .....   | 34             |
| Tabel 4.8 Hubungan Dengan Media Masa .....  | 35             |
| Tabel 4.8 Hubungan Dengan Penegak Hukum.....  | 35             |
| Tabel 4.9 Hubungan Dengan Media Masa .....  | 35             |
| Tabel 5.0 Hubungan Dengan Pemerintah .....  | 36             |
| Tabel 5.1 Kepimpinan PLN .....  | 36             |
| Tabel 5.2 Observasi Komunikasi Organisasi PT. PLN (Persero) ULTG<br>Boom Baru Palembang Dalam Pelaksanaan Code Of Conduct<br>Periode Mei 2023 ..... | 42             |

## DAFTAR GAMBAR

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Gambar 3.1 Logo PT. PLN (Persero) .....                                 | 15             |
| Gambar 3.2 Bidang Persegi Panjang Vertikal.....                         | 16             |
| Gambar 3.3 Petir Atau Kilat.....  | 17             |
| Gambar 3.4 Tiga Gelombang.....  | 17             |
| Gambar 3.5 Struktur PT. PLN (Persero) ULTG Boom Baru<br>Palembang ..... | 18             |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Surat Permohonan Pengambilan Data

Lampiran II Surat Balasan Perusahaan

Lampiran III Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir

Lampiran IV Lembar Bimbingan Laporan Akhir

Lampiran V Surat Rekomendasi Laporan Akhir

Lampiran VI Revisi Laporan Akhir

Lampiran VII Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir