

PROSES KOMUNIKASI KELOMPOK MELALUI MICROSOFT TEAMS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA TIM DI PT SCHNEIDER ELECTRIC INDONESIA

ARWAA KAMILIYA NASMA



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Proses Komunikasi Kelompok Melalui Microsoft Teams Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Tim Di PT Schneider Electric Indonesia" merupakan hasil karya saya sendiri dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi maupun institusi manapun. Landasan teori yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2025

Arwaa Kamiliya Nasma
NIM. J1301211018

RINGKASAN

ARWAA KAMILIYA NASMA. Proses Komunikasi Kelompok Melalui Microsoft Teams Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Tim Di PT Schneider Electric Indonesia. Dibimbing oleh ANDRIYONO KILAT ADHI dan ALFI RAHMAWATI.

Perkembangan teknologi digital membawa perubahan signifikan dalam cara individu maupun kelompok berkomunikasi khususnya pada dunia kerja yang profesional. Pemanfaatan secara aktif platform komunikasi digital oleh PT Schneider Electric Indonesia mendukung kelancaran semua aktivitas kerja tim di Indonesia, baik koordinasi internal maupun eksternal, sebagai salah satu perusahaan multinasional. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui proses komunikasi kelompok melalui platform digital antar anggota dalam Tim Expert Industrial Automation dan mengetahui proses komunikasi kelompok melalui platform digital dalam meningkatkan kualitas kerja Tim Expert Industrial Automation. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan menggunakan analisis data berbentuk pernyataan dari enam informan. Hasil penelitian menunjukkan proses komunikasi kelompok dalam Tim Expert Industrial Automation terjalin secara multi-arah. Frekuensi komunikasi ketika ada project meningkat dan membuat tim mencapai tujuan bersama lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Kualitas Kerja Tim; Proses Komunikasi Kelompok.

SUMMARY

ARWAA KAMILIYA NASMA. *Group Communication Process through Microsoft Teams to Increase Teamwork Quality. Supervised by ANDRIYONO KILAT ADHI and ALFI RAHMAWATI.*

The development of digital technology has brought significant changes in the way individuals and groups communicate, especially in the professional work environment. The active utilization of digital communication platforms by PT Schneider Electric supports the smoothness of all teamwork activities in Indonesia, both internal and external coordination, as one of the multinational companies. The purpose of this research is to understand the group communication process through digital platforms among members of the Expert Industrial Automation Team and to understand the group communication process through digital platforms to increase the teamwork quality of the Expert Industrial Automation Team. This research uses a qualitative method, employing data analysis in the form of statements from six informants. The research results show that the group communication process within the Expert Industrial Automation Team is multi-directional. The frequency of communication during a project increases and enables the team to achieve their shared goals more effectively and efficiently.

Keywords: *Group Communication Process; Teamwork Quality.*

PROSES KOMUNIKASI KELOMPOK MELALUI MICROSOFT TEAMS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA TIM DI PT SCHNEIDER ELECTRIC INDONESIA

ARWAA KAMILIYA NASMA

Skripsi
Sebagai salah satu untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Komunikasi Digital dan Media

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Dr. Willy Bachtiar, SIKom, MIKom



IPB University
— Bogor Indonesia —

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Skripsi : Proses Komunikasi Kelompok Melalui Microsoft Teams
Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Tim Di PT
Schneider Electric Indonesia
Nama : Arwaa Kamiliya Nasma
NIM : J1301211018

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing 1:
Dr. Ir. Andriyono Kilat Adhi



Dosen Pembimbing 2:
Alfi Rahmawati, S.K.Pm., Msi.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Hudi Santoso, SSos, M.P.
NPI. 201807198005241001

Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, MT.
NPI. 196607171992031003



Tanggal Ujian: 24 Juni 2025

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga laporan akhir terapan ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Maret hingga bulan Mei 2025. Mengangkat tema proses komunikasi kelompok. Judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah "Proses Komunikasi Kelompok Melalui Microsoft Teams Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Tim Di PT Schneider Electric Indonesia".

Penulis menyadari dalam proses penelitian dan penulisan laporan akhir terapan ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih pada:

1. Orang tua dan keluarga tercinta, atas kasih sayang, doa, serta dukungan yang tiada henti selama proses studi hingga penyusunan laporan akhir ini.
2. Dr. Ir. Andriyono Kilat Adhi dan Ibu Alfi Rahmawati S.K.Pm., Msi., selaku dosen pembimbing, atas bimbingan, arahan, kritik, dan saran yang membangun sejak awal penelitian hingga penyelesaian laporan ini.
3. Dr. Willy Bachtiar, SIKom, MIKom, selaku dosen penguji, atas masukan dan arahan yang sangat berarti dalam penyempurnaan laporan ini.
4. Dr. Hudi Santoso, SSos, MP, selaku Ketua Program Studi Komunikasi Digital dan Media, atas ilmu dan dukungan yang telah diberikan selama masa studi.
5. Seluruh dosen Program Studi Komunikasi Digital dan Media, yang telah dengan sabar membagikan ilmu dan pengalaman berharga selama perkuliahan.
6. Business Unit Industrial Automation, khususnya Tim Expert yang menjadi informan dalam penelitian ini: Pak Rino, Pak Albert, Pak Agung, Pak Roby, Pak Made, dan Kak Olivia, atas waktu dan bantuan yang diberikan selama proses pengumpulan data.
7. Sahabat-sahabat terkasih: Ditia, Labiya, Salwa, Nong, Syifa, Ayu, Kikin, Amima, Amalia, Nabila, Aulia, dan Megas atas dukungan, dan kebersamaan yang selalu menguatkan penulis dalam setiap tahap perjalanan ini.
8. Untuk diriku, terima kasih telah tetap melangkah, meski lelah, ragu, dan keinginan untuk menyerah. Perjalanan masih panjang, namun titik ini, izinkan dirimu untuk berhenti sejenak—dan berbangga.

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini masih jauh dari sempurna dan penulis terbuka terhadap segala kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan akhir terapan ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan serta turut berkontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang komunikasi kelompok.

Bogor, Juli 2025

Arwaa Kamiliya Nasma

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Ruang Lingkup	3
II LANDASAN TEORI	5
2.1 Komunikasi Kelompok	5
2.2 Komunikasi Digital	10
2.3 Microsoft Teams	11
2.4 Kualitas Kerja	13
2.5 Penelitian Terdahulu	15
2.6 Kerangka Berpikir	24
2.7 Luaran Penelitian	24
III METODE	25
3.1 Lokasi dan Waktu	25
3.2 Subjek Penelitian	25
3.3 Data dan Instrumen	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	26
3.5 Teknik Analisis Data	27
3.6 Keabsahan Data	28
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum PT Schneider Electric Indonesia	29
4.2 Proses Komunikasi Kelompok Tim Expert Industrial Automation	35
4.3 Kualitas Kerja Tim Expert Industrial Automation	47
V SIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Simpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	56
RIWAYAT HIDUP	82



DAFTAR TABEL

1	Tabel Penelitian Terdahulu	15
2	Tabel Daftar Informan	27

DAFTAR GAMBAR

1	Gambar Pola Komunikasi Roda	8
2	Gambar Pola Komunikasi Rantai	8
3	Gambar Pola Komunikasi Lingkaran	8
4	Gambar Pola Komunikasi Bintang	9
5	Gambar Pola Komunikasi Y	9
6	Gambar Kerangka Berpikir	26
7	Gambar Revolusi Industri Pertama	29
8	Gambar Revolusi Industri Kedua	29
9	Gambar Revolusi Industri Ketiga	30
10	Gambar Revolusi Industri Keempat	30
11	Gambar Logo PT Schneider Electric	32
12	Gambar Logo PT Schneider Electric	32
13	Gambar Struktur Organisasi Industrial Automation	33
14	Gambar Meeting Invitation Expert Manager	35
15	Gambar Meeting Tim Expert	36
16	Gambar Pola Komunikasi dalam Tim Expert Industrial Automation	40

DAFTAR LAMPIRAN

1	Daftar Pertanyaan Wawancara Mendalam	52
2	Daftar Pertanyaan Wawancara Mendalam	52
3	Transcript wawancara dengan <i>Expert Manager</i>	60
4	Transcript wawancara dengan <i>Product Application Engineer</i>	62
5	Transcript wawancara dengan <i>Product Application Engineer</i>	68
6	Transcript wawancara dengan <i>Product Application Engineer</i>	73
7	Transcript wawancara dengan <i>System Architecture Engineer</i>	75
8	Transcript wawancara dengan <i>System Architecture Engineer</i>	78