

**ABSTRAK**

Nama : Indah Dwi Purwanti  
Nim : 20170502218  
Kata Kunci : Budaya Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Kualitas Kinerja  
Jumlah Halaman : X ; 87 ; 6 Table ; 7 Gambar ; 17 Lampiran  
Daftar Pustaka : 25 Judul ; 2004 - 2020

*This study discusses the role of organizational communication culture on the quality of employee performance at PT Mitratama Global Solusindo which is a trading company specializing in the sale and distribution of industrial equipment. The increasing number of existing complaints has led to a feeling of dissatisfaction with the service. This is presumably due to a communication culture that does not work well which causes a decrease in the quality of employee performance. The focus of this research is to find out how the organizational communication culture of PT Mitratama Global Solusindo. The theory used is Communication Culture, Organizational Communication and Performance Quality. This research method is descriptive qualitative through a single type-2 case study approach embedded (embedded) and using an Interpretive Paradigm. Techniques for collecting data in this study are interviews, observation and documentation. The results of this study indicate that PT Mitratama Global Solusindo builds a pretty good corporate culture in the policies that are made. The hallmark of the culture of PT Mitratama Global Solusindo is a closed communication made by the leadership to employees in reprimanding policies that have been violated by employees. Some of the policies that were violated by employees were caused by differences in behavior, attitudes, traits, ways of thinking, differences of opinion, different points of view and ways of expressing themselves as well as the lack of effective communication and violating the communication procedures for delivering messages causing a decrease in the quality of employee performance at PT Mitratama Global Solusindo. These results state that communication culture and organizational communication are very important in a company*

**Keywords: Communication Culture, Organizational Communication, Work Quality**

Penelitian ini membahas mengenai peranan budaya komunikasi organisasi pada kualitas kinerja karyawan PT Mitratama Global Solusindo yang merupakan perusahaan perdagangan yang mengkhususkan penjualan dan distribusi peralatan industri. Meningkatnya jumlah complain yang ada telah menimbulkan rasa kurang puas atas pelayanan. Hal ini diduga terjadi karena budaya komunikasi yang tidak berjalan dengan baik yang menyebabkan menurunnya kualitas kinerja karyawan. Fokus penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana budaya komunikasi organisasi PT Mitratama Global Solusindo. Teori yang digunakan adalah Budaya Komunikasi, Komunikasi Organisasi dan Kualitas Kinerja. Metode penelitian ini adalah Kualitatif Deskriptif melalui pendekatan studi kasus tipe-2 tunggal terjal (embedded) serta menggunakan Paradigma

Interpretatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah wawancara, *observasi* dan dokumentasi. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa PT Mitratama Global Solusindo membangun budaya perusahaan yang cukup baik dalam kebijakan yang dibuat. Ciri khas dari budaya PT Mitratama Global Solusindo ialah komunikasi tertutup yang dilakukan pimpinan kepada karyawan dalam melakukan teguran atas kebijakan yang dilanggar karyawan. Beberapa kebijakan yang dilanggar karyawan disebabkan karena perbedaan perilaku, sikap, sifat, cara berfikir, perbedaan pendapat, sudut pandang dan cara mengekspresikan diri yang berbeda serta kurangnya komunikasi yang efektif dan melanggar tata cara berkomunikasi penyampaian pesan menyebabkan penurunan kualitas kinerja karyawan di PT Mitratama Global Solusindo. Hasil tersebut menyatakan bahwa budaya komunikasi serta komunikasi organisasi begitu penting dalam sebuah perusahaan.

**Kata kunci: Budaya Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Kualitas Kinerja**