

**STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI PT. ASABRI
MEDAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
KEPADA PESERTA**

TUGAS AKHIR

Oleh:

AMANDA MAYASARI
2203110391

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026**

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama Lengkap : **AMANDA MAYASARI**
NPM : 2203110391
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : **STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI
PT. ASABRI MEDAN DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN KEPADA PESERTA**

Medan, 06 April 2026

Pembimbing

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom
NIDN: 011111804

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi

Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom
NIDN: 0122118801

Dekan



Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP
NIDN: 0030017402

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : **AMANDA MAYASARI**
NPM : **2203110391**
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Pada Hari, Tanggal : **Kamis, 09 April 2026**
Waktu : **Pukul 08:00 s/d Selesai**

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom** (.....)
PENGUJI II : **Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom** (.....)
PENGUJI III : **Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom** (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. **ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP**

Assoc. Prof. Dr. **ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom**



PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Amanda Mayasari**, NPM **2203110391**, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 13 April 2026

Yang Menyatakan,



Amanda Mayasari
Amanda Mayasari

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi Organisasi PT ASABRI Medan dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Peserta”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca guna penyempurnaan penulisan skripsi ini di masa yang akan datang. Penulis juga berharap bahwa tugas akhir ini dapat memberikan manfaat serta menjadi tambahan wawasan dan pengetahuan, khususnya dalam pengembangan bidang Ilmu Komunikasi. Selain itu, skripsi ini diharapkan dapat menjadi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, kemudahan, serta kelancaran yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Kepada kedua orang tua penulis, Bapak Abdul Majid dan Ibu Mariana orang tua hebat yang amat saya cintai yang senantiasa selalu berusaha berperan sebagai orang tua dalam hidup

penulis yang selalu memberikan segala hal yang terbaik untuk anak - anaknya. Selalu memberikan dukungan, motivasi, kasih sayang, nasihat, serta doa yang tidak henti - hentinya demi tercapai semua cita - cita dan keinginan anak - anaknya. Terima kasih untuk segala - galanya sehingga penulis dapat mencapai titik ini. Semoga Allah membalas segala pengorbanan dan doa yang telah diberikan dengan limpahan rahmat, keberkahan, dan kebahagiaan di dunia maupun akhirat. Setiap langkah dan pencapaian yang penulis raih, termasuk selesainya skripsi ini adalah bagian doa dan harapan.

Selanjutnya penulis juga ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani. M.AP. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Rudianto, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Shaleh, S.Sos, M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan pembimbing skripsi penulis yang telah banyak membantu dan membimbing dalam proses pembuatan skripsi ini.
5. Ibu Assoc. Prof. Dr. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil

Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Bapak Dr. Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Faizal Hamzah Lubis, S.Sos, M.I.Kom selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Assoc. Prof. Dr. Faustyna, S.Sos., M.M., M.I.Kom selaku dosen penasihat akademik yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan
9. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama penulis menjalani perkuliahan.
10. Seluruh narasumber dan Staf di PT ASABRI Medan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan pengalaman yang sangat berharga selama masa penelitian penulis.
11. Yang tersayang kakak saya Mawar rizayanti, A.Md.Keb, Yuni kurniati, S.sos, Nuri Khairunnisa, A.Md.Keb, dan Windi nur aulia, terimakasih telah membantu memberikan dukungan - dukungan doa, dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi. Terima kasih sudah menjadi kakak yang sangat luar biasa untuk penulis sehingga menjadikan semangat

untuk menyelesaikan pendidikan, serta telah memenuhi setiap kebutuhan, fasilitas, dan biaya – biaya lainnya selama perkuliahan. Terima kasih sudah menjadi pendukung dalam setiap langkah yang penulis ambil.

12. Teman - teman seperjuangan HMJ 010, Halimah tussadiyah, Faradilla cindi, Muhammad fatih hamdi, Buntora manurung dan Rahmad abdillah haq. Terimah kasih telah selalu membersamai dalam proses skripsi ini. Terima kasih atas motivasi, dukungan dan pengalaman yang sangat berkesan serta selalu memberikan semangat sampai terselesaikan perkuliahan ini.

13. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih untuk diri sendiri, Amanda mayasari atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih telah berjuang sejauh ini, terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa saya mampu menyelesaikan studi ini sampai selesai. Mampu mengendalikan diri sendiri dari berbagai tekanan diluar kendali dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun prosesnya, meskipun menghadapi kegagalan, kebingungan, dan perasaan ingin menyerah pada saat penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena sudah berani memilih, memilih untuk mencoba memilih untuk belajar, memilih untuk kuat dalam menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Semoga segala bantuan, dukungan, doa, serta kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca, serta dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Ilmu Komunikasi. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan,

2026

Amanda Mayasari

STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI PT ASABRI MEDAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PESERTA

AMANDA MAYASARI

NPM : 2203110391

ABSTRAK

Fenomena dalam penelitian ini adalah masih adanya kendala dalam penyampaian informasi pelayanan kepada peserta, terutama terkait perbedaan tingkat pemahaman peserta serta keterbatasan dalam penggunaan layanan berbasis digital. Hal ini menunjukkan pentingnya strategi komunikasi organisasi yang efektif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi organisasi PT ASABRI Cabang Medan dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi organisasi yang diterapkan dalam proses pelayanan kepada peserta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua orang pegawai dan satu orang peserta. Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi organisasi yang diterapkan meliputi aspek komunikator, pesan, media komunikasi, komunikan, dan efek komunikasi. Pegawai sebagai komunikator menyampaikan informasi secara langsung dengan bahasa yang sederhana, serta bersikap ramah dan komunikatif. Pesan yang disampaikan berkaitan dengan prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi. Media komunikasi yang digunakan meliputi contact center, layanan Asabrilling, serta aplikasi pesan instan. Peserta sebagai komunikan memberikan respons positif, meskipun masih terdapat kendala dalam memahami layanan digital. Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi organisasi yang diterapkan cukup efektif dalam mendukung kelancaran pelayanan dan meningkatkan kepuasan peserta, namun masih perlu peningkatan dalam sosialisasi penggunaan layanan digital.

Kata Kunci : *Strategi komunikasi, Komunikasi Organisasi, Meningkatkan Pelayanan*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II URAIAN TEORITIS	6
2.1 Strategi Komunikasi.....	6
2.2 Komunikasi Organisasi.....	7
2.3 Pelayanan.....	11
2.4 Peserta.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Jenis Penelitian.....	15
3.2 Kerangka Konsep.....	16
3.3 Definisi Konsep.....	16
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	18
3.5 Informan atau Narasumber.....	19
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.7 Teknik Analisis Data.....	21
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	22
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.....	23
3.9.1 Sejarah Berdirinya PT Asabri (Persero) Cabang Medan.....	23
3.9.2 Visi dan Misi.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Hasil Penelitian.....	25
4.1.1 Hasil Observasi.....	25
4.1.2 Hasil Wawancara.....	26

4.1.3 Hasil Dokumentasi.....	35
4.2 Pembahasan	38
BAB V PENUTUP.....	41
5.1 Simpulan.....	41
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	44

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Kategorisasi Penelitian	18
Tabel 4. 2 Data Informan	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Konsep	16
Gambar 4. 1 Informan 1	27
Gambar 4. 2 Informan 2	
Gambar 4. 1 Informan 1	27
Gambar 4. 2 Informan 2	27
Gambar 4. 3 Informan 3	
Gambar 4. 2 Informan 2	27
Gambar 4. 3 Informan 3	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan indikator utama kesuksesan lembaga pemerintah dan perusahaan negara dalam memenuhi keperluan masyarakat sebagai konsumen jasa. Pelayanan yang bermutu tidak hanya fokus pada akurasi prosedur dan kecepatan, tetapi juga pada kemampuan entitas untuk menjalin interaksi yang transparan, edukatif, dan berpusat pada kepuasan pengguna.

Komunikasi organisasi memainkan peran krusial dalam mendukung implementasi pelayanan karena berfungsi sebagai kanal utama untuk menyampaikan aturan, langkah-langkah, dan data layanan kepada. Dengan komunikasi organisasi yang efisien, terbentuk kesepakatan bersama antara staf dan pelanggan, sehingga proses layanan berjalan lebih teratur, hemat waktu, dan bebas dari miskomunikasi.

Strategi komunikasi organisasi diperlukan supaya alur komunikasi internal dan eksternal dapat direncanakan dan selaras dengan sasaran pelayanan. Strategi komunikasi yang solid tidak hanya mengatur isi pesan, tetapi juga mempertimbangkan fungsi penyampai, pilihan kanal, serta ciri-ciri penerima agar pesan dapat diserap dan dipahami secara maksimal.

PT. ASABRI (Persero) sebagai perusahaan negara yang mengelola asuransi sosial memiliki kewajiban besar untuk menyediakan pelayanan kepada anggota, terutama an. an memerlukan layanan yang tidak akurat secara administrasi, tetapi

juga komunikatif dan empati karena terkait erat dengan hak, kesejahteraan, dan kelangsungan hidup mereka.

PT. ASABRI (Persero) Cabang Medan dalam operasionalnya masih dihadapkan pada berbagai hambatan komunikasi, seperti kurangnya pemahaman peserta tentang tata cara layanan, proses klaim, dan info kebijakan. Situasi ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan sangat tergantung pada bagaimana organisasi merancang dan melaksanakan strategi komunikasi yang efektif kepada peserta.

Dalam memberikan pelayanan PT ASABRI (persero) yang merupakan salah satu perusahaan BUMN berbentuk Perseroan Terbatas ini bergerak dibidang asuransi jiwa yang bersifat sosial. Untuk menghindari seperti hal-hal yang telah disebutkan diatas PT ASABRI terus memberikan pelayanan prima kepada seluruh peserta Prajurit TNI dan Anggota Polri serta PNS Kemhan/Polri. Dalam upaya mencapai tujuan pelayanan prima, PT ASABRI dituntut untuk memenuhi kebutuhan peserta bukan hanya dari sumber-sumber informasi tetapi dari fasilitas-fasilitas fisik, kualitas pelayanan, dan teknologi yang dapat membantu proses pelayanan sehingga tercapainya kepuasan pada peserta Prajurit TNI dan Anggota Polri serta PNS Kemhan/Polri. (Handaningrum, 2023)

Administrasi pelayanan yang efektif juga mencerminkan kesiapan organisasi dalam membangun sistem kerja yang tertib dan profesional. Hal ini mencakup adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, penggunaan teknologi informasi yang sesuai, serta kompetensi sumber daya manusia dalam menjalankan fungsi administratif secara konsisten dan berkelanjutan. Dengan demikian, administrasi pelayanan tidak hanya menjadi penunjang kerja, melainkan

bagian integral dari sistem pelayanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat. (Y. Putri et al., 2025)

Melihat Fenomena tersebut, Penelitian ini penting untuk dilakukan agar dapat menganalisis secara mendalam tentang strategi komunikasi organisasi PT. ASABRI Medan dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta. Dengan fokus pada aspek seperti kampanye media sosial, pelatihan internal, dan sistem feedback, penelitian ini bertujuan mengisi celah pengetahuan tentang praktik komunikasi di konteks asuransi Indonesia. Hasilnya diharapkan memberikan rekomendasi praktis untuk membangun kepercayaan, mengoptimalkan efisiensi, dan berkontribusi pada stabilitas organisasi secara nasional, terutama di tengah tuntutan transparansi dan digitalisasi layanan .

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini Adalah “Bagaimana strategi komunikasi organisasi PT. ASABRI Medan dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta?” Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi organisasi PT. ASABRI MEDAN dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam memperluas dan memperdalam kajian ilmu komunikasi, khususnya pada bidang komunikasi organisasi, melalui perbandingan antara teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan realitas yang terjadi di lapangan. Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengetahui sejauh mana konsep-konsep komunikasi organisasi, seperti kejelasan penyampaian pesan, pemanfaatan media komunikasi yang efektif, serta peran pegawai dalam pelayanan, dapat diimplementasikan secara nyata dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta.

b. Manfaat Akademis

Sebagai syarat penyelesaian tugas akhir program studi ilmu komunikasi, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas muhammadiyah sumatera utara.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini penulis akan membahas tentang uraian dari latar belakang masalah, perumusan masalah, serta tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : Uraian teoritis

Bab ini akan menguraikan teori dan konsep penelitian mengenai pengertian komunikasi organisasi, strategi komunikasi, pelayanan, peserta sebagai khalayak pelayanan.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini terdiri dari uraian jenis penelitian, kerangka konsep,

definisi konsep, kategorisasi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, waktu dan lokasi penelitian.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini akan menguraikan tentang ilustrasi penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

BAB V : Penutup

Terdiri dari simpulan dan saran, yang disusun berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi merupakan suatu kegiatan yang mutlak perlu dilakukan, baik oleh pribadi, kelompok, lembaga maupun organisasi. Terciptanya hubungan yang baik dalam suatu instansi dengan masyarakat akan menciptakan komunikasi yang sehat. Strategi komunikasi menjadi salah satu pengaruh penting dalam pelayanan yang diberikan suatu instansi. Karena setiap usaha suatu instansi dipengaruhi oleh komunikasi yang baik (Agustiani, 2022).

Dalam organisasi pelayanan, strategi komunikasi digunakan untuk meningkatkan efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat. Strategi komunikasi yang tepat dapat membantu organisasi mengurangi kesalahpahaman, meningkatkan pemahaman terhadap layanan, serta mendorong terciptanya pelayanan yang transparan dan akuntabel.

Dalam sebuah organisasi strategi komunikasi mempunyai peran yang sangat penting, karena suatu program tidak akan ada artinya tanpa adanya suatu strategi komunikasi, karena itu strategi komunikasi merupakan hal terpenting yang harus dilakukan guna menyampaikan isi pesan atau informasi (Ibnu Chaldun -Jakarta et al., 2024).

Kegiatan apapun bentuknya perlu diawali dengan strategi setiap strategi juga pasti ada alasan mengapa strategi itu dilakukan. Demikian halnya dengan strategi komunikasi, alasan mengapa strategi dalam bidang komunikasi dibutuhkan,

karena sarana komunikasi dan informasi merupakan suatu sumber yang masih terdapat dalam jumlah terbatas.

Untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal, strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua komponen komunikasi, yaitu komunikator, pesan, saluran (media), penerima, dan pengaruh atau efek. Dengan mempelajari teknik komunikasi yang tepat, humas dapat mempertimbangkan tindakan apa yang dapat dilakukan dan ke mana komunikasi dilakukan. Mereka juga dapat membaca ke mana komunikasi dilakukan dan apa dampak yang dapat ditimbulkan oleh komunikasi tersebut. Selain itu, dalam membangun atau mempertahankan reputasi positif suatu lembaga pemerintahan (Puspa Ayudia & Sri Wulandari, 2021).

2.2 Komunikasi Organisasi

Komunikasi adalah proses berbagai makna melalui perilaku verbal dan nonverbal. Segala perilaku dapat disebut komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih (Thariq & Akhyar). Komunikasi organisasi adalah salah satu aspek yang ada didalam organisasi dan berbicara tentang peralihan informasi dari seorang pimpinan kepada bawahan, hal ini ditunjukkan dengan adanya arus komunikasi yang terdiri dari komunikasi vertical, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal, demi tercapainya tujuan dari organisasi maka harus baik arus komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dengan begitu semangat kerja yang dibangun akan semakin tinggi.

Semangat kerja yang dibangun oleh seluruh pegawainya berpengaruh terhadap produktivitas kerja (Rizky et al., 2023). Komunikasi organisasi adalah suatu komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi tertentu. Komunikasi dapat

mempengaruhi organisasi jika komunikasi berjalan dengan efektif (Sari & Basit, 2018).

Komunikasi organisasi merupakan elemen fundamental dalam pelayanan, Efektivitas komunikasi organisasi menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan penyampaian layanan kepada masyarakat. Menurut Jensen & McLean (2018), komunikasi yang baik dapat meningkatkan transparansi, memperkuat kepercayaan masyarakat, dan mempercepat penyampaian layanan.

Salah satu upaya untuk menghasilkan keberhasilan komunikasi adalah keahlian dalam berkomunikasi. Keahlian dalam berkomunikasi sangat diperlukan, terutama bagi mereka yang seringkali berinteraksi dengan orang lain baik dalam situasi formal maupun non formal. Pada level organisasi, kebutuhan akan kecakapan dalam berkomunikasi memiliki peran yang sangat besar dalam keberhasilan sebuah organisasi (Tri & Wahyutama, 2021).

Strategi komunikasi organisasi dalam pelayanan pada dasarnya tidak dapat dilepaskan dari unsur-unsur komunikasi yang membentuk proses penyampaian informasi antara organisasi penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan (Wahyono & Rafinita Aditia, 2022). menjelaskan bahwa komunikasi pelayanan tersusun atas beberapa unsur utama yang saling berkaitan dan menentukan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi.

Unsur pertama adalah komunikator, yaitu aparatur atau pegawai organisasi pelayanan yang bertugas menyampaikan informasi layanan kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan, komunikator tidak hanya berperan sebagai penyampai pesan, tetapi juga sebagai representasi organisasi. Oleh karena

itu, kemampuan komunikasi, sikap ramah, kejelasan penyampaian informasi, serta profesionalitas aparatur menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

Unsur kedua adalah pesan, yaitu isi informasi yang disampaikan kepada masyarakat terkait pelayanan, seperti prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, alur pelayanan, hingga hak dan kewajiban pengguna layanan. Pesan dalam pelayanan harus disusun secara jelas, sederhana, akurat, dan mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat agar tidak menimbulkan kesalahpahaman atau persepsi negatif terhadap kualitas.

Unsur ketiga adalah media atau saluran komunikasi, yaitu sarana yang digunakan organisasi dalam menyampaikan pesan pelayanan. Media komunikasi dapat berupa komunikasi langsung tatap muka, papan informasi, brosur, hingga pemanfaatan media digital seperti website resmi dan media sosial instansi. Pemilihan media yang tepat harus disesuaikan dengan karakteristik masyarakat sebagai pengguna layanan agar pesan dapat diterima secara efektif.

Unsur keempat adalah komunikan, yaitu masyarakat atau sebagai penerima pesan pelayanan. Masyarakat memiliki latar belakang pendidikan, tingkat pemahaman, dan kebutuhan yang berbeda-beda, sehingga strategi komunikasi organisasi harus mempertimbangkan kondisi tersebut agar pelayanan dapat diakses secara adil dan merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Unsur terakhir adalah efek atau dampak komunikasi, yaitu hasil yang ditimbulkan setelah pesan pelayanan disampaikan. Efek komunikasi dapat berupa meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, kepuasan

terhadap layanan, serta tumbuhnya kepercayaan kepada organisasi pelayanan. Efek ini menjadi indikator keberhasilan strategi komunikasi organisasi dalam mendukung kualitas pelayanan .

Dengan demikian, strategi komunikasi organisasi dalam pelayanan merupakan rangkaian proses yang melibatkan komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek komunikasi secara terpadu. Apabila setiap unsur tersebut dikelola dengan baik, maka organisasi pelayanan dapat memberikan pelayanan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah contoh yang paling terlihat bagaimana kompetensi komunikasi yang dimiliki pegawainya menjadi alat ukur keberhasilan dalam memberikan pelayanan. yang terdiri dari beragam latar belakang pendidikan, usia, dan tingkat social tentunya membutuhkan cara komunikasi yang berbeda. Pegawai dituntut untuk dapat melakukan pelayanan yang baik melalui kompetensi komunikasi yang dimilikinya.

Dengan demikian strategi komunikasi dalam suatu organisasi merupakan upaya yang diarahkan untuk membangun komunikasi agar mencapai tujuan strategis. Seperti dijelaskan sebelumnya fungsi komunikasi dalam organisasi tidak hanya untuk mendorong produktivitas organisasi dan mencapai tujuan unit organisasi, tetapi juga diarahkan untuk mendukung pencapaian tujuan yang lebih luas di tingkat nasional yang bersifat strategis (Dr. Marlin P. Marpaung M.Sc. Madeline K Hendytio, 2021).

Rasyid (1998: 139) menyatakan bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat serta menciptakan kondisi yang

memungkinkan kepada setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, seluruh aktivitas birokrasi pemerintahan dalam tingkatan apapun semata-mata ditujukan untuk memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tuntutan dan dinamika perkembangan masyarakat. Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan umum atau pelayanan merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum (Lay, 2002). Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.3 Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dan badan usaha yang ditugaskan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan mendefinisikan pelayanan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan ” (Ibnu Chaldun -Jakarta 2024).

Definisi ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya bersifat administratif, tetapi mencakup seluruh aksi pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai penerima layanan, dengan tujuan utama memenuhi kepentingan dan kebutuhan mereka secara efektif dan profesional.

Dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk keperluan masyarakat pada suatu organisasi pemerintahan itu harus sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pelayanan harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh aparatur negara yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Farhan & Ahyaruddin, 2025).

Pelayanan menjadi indikator penting dalam mewujudkan *good governance*, yaitu prinsip tata kelola pemerintahan yang baik di mana elemen transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan negara. Kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat serta memperkuat kepercayaan terhadap institusi negara, sehingga setiap penyelenggara layanan dituntut untuk tidak hanya melaksanakan prosedur administratif, tetapi juga memperhatikan bisa jauh lebih efektif dalam menjawab tuntutan kebutuhan dan harapan masyarakat (Ratna Ani Lestari, 2024).

Dalam konteks praktik pelayanan, komunikasi memegang peranan penting karena menjadi sarana utama dalam menjembatani antara penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Komunikasi yang efektif dan etis antara petugas dan membantu dalam menyampaikan informasi layanan, menjelaskan prosedur, serta merespons keluhan dan aspirasi masyarakat.

Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi etis menjadi faktor determinan dalam mewujudkan pelayanan yang bermutu, karena nilai pelayanan sering diukur dari cara petugas berinteraksi secara komunikatif dengan penerima layanan (Suhifatullah, 2019).

Seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan reformasi birokrasi, PT ASABRI Medan juga melakukan inovasi pelayanan melalui pemanfaatan sistem digital dan peningkatan standar pelayanan. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan, sehingga mampu membangun kepercayaan peserta serta menciptakan citra positif institusi. Dengan demikian, pelayanan di PT ASABRI Medan tidak hanya berfungsi sebagai pemenuhan kewajiban administratif, tetapi juga sebagai sarana membangun hubungan jangka panjang yang harmonis antara institusi dan peserta.

2.4 Peserta

Peserta merupakan kelompok masyarakat yang memiliki karakteristik khusus termasuk keterbatasan fisik, usia lanjut, serta kebutuhan akan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Pendekatan komunikasi yang sederhana dan empatik sangat diperlukan karena lansia sering menghadapi hambatan dalam memahami informasi layanan jika disampaikan secara kompleks (de Lima et al., 2025). Dalam konteks PT. ASABRI Medan, peserta merupakan sasaran utama pelayanan yang berkaitan langsung dengan hak jaminan sosial dan kesejahteraan. Komunikasi organisasi yang efektif sangat diperlukan agar peserta memahami prosedur layanan, hak dan kewajiban, serta kebijakan yang berlaku.

Pendekatan komunikasi yang sederhana, empatik, dan berorientasi pada kebutuhan lansia sangat diperlukan karena komunikasi efektif terbukti berpengaruh terhadap kepuasan lansia dalam pelayanan kesehatan dan sosial (Nurmayunita 2025). Kepuasan peserta sangat bergantung pada beberapa komponen utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Transparentitas informasi yang diberikan oleh lembaga pengelola dan ketepatan waktu dalam pencairan dana adalah komponen yang paling penting. Peserta mengharapkan layanan yang cepat dan akurat, tanpa hambatan yang disebabkan oleh sistem birokrasi yang membingungkan. Ketidakpuasan yang besar dapat terjadi karena pembayaran yang tertunda atau kebingungan tentang hak. Oleh karena itu, lembaga pengelola harus memastikan sistem administrasi mereka berjalan dengan baik untuk mencegah kesalahan dan keterlambatan dalam pencairan (Benny et al., 2018).

Lansia memiliki kebutuhan informasi yang spesifik dan sering mengalami kendala dalam mengakses informasi layanan karena keterbatasan kemampuan pencarian dan pemrosesan informasi, sehingga komunikasi organisasi yang efektif sangat diperlukan untuk menjelaskan hak, prosedur, dan kebijakan layanan kepada peserta. Kajian tentang pelayanan sosial bagi lanjut usia menunjukkan bahwa setiap model pelayanan harus beradaptasi dengan karakteristik fisik, sosial, dan kebutuhan psikologis lansia untuk memastikan pelayanan yang bermakna dan memberikan kesejahteraan. Oleh karena itu, pelayanan kepada peserta memerlukan pendekatan komunikasi yang sederhana, empatik, dan berorientasi pada kebutuhan mereka (Osira & Hadiprashada, 2025).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana strategi komunikasi organisasi yang diterapkan oleh PT ASABRI (Persero) Cabang Medan dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta. Penelitian kualitatif deskriptif tidak berfokus pada pengujian angka atau statistik, melainkan pada proses, makna, serta pemahaman terhadap fenomena yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan suatu fenomena secara sistematis dan faktual tanpa melakukan pengujian hipotesis. Data yang dihasilkan dalam penelitian kualitatif umumnya berupa kata-kata, perilaku, serta dokumen yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial, budaya, dan perilaku manusia melalui pengumpulan serta analisis data yang bersifat deskriptif, naratif, dan interpretatif (Faustyna, 2023).

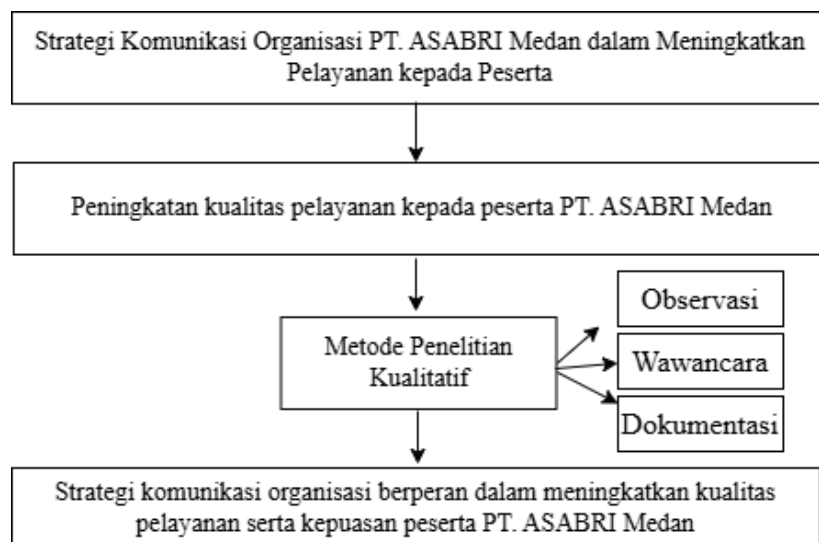
Pendekatan deskriptif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menyajikan data dalam bentuk uraian mendalam tanpa melakukan pengujian hipotesis. Pendekatan ini selaras dengan penelitian Putri, Rahman, dan Siregar yang menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menganalisis strategi

komunikasi organisasi dalam pelayanan.

Metode penelitian kualitatif deskriptif dianggap tepat untuk digunakan dalam penelitian ini karena memberikan ruang bagi peneliti untuk menggali Strategi Komunikasi Organisasi PT. ASABRI Cabang Medan dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Peserta.

3.2 Kerangka Konsep

Gambar 3. 1 Kerangka Konsep



Sumber : Olahan Peneliti, 2026

3.3 Definisi Konsep

Konsep berfungsi sebagai dasar untuk memahami fenomena secara sistematis. Konsep membantu peneliti menjelaskan realitas yang kompleks ke dalam istilah yang lebih sederhana dan terukur. Sebagaimana dijelaskan oleh Rahardjo (2018), konsep merupakan abstraksi yang digunakan untuk menggambarkan kejadian atau keadaan yang menjadi fokus penelitian. Berdasarkan kerangka konsep tersebut, maka definisi konsep dalam penelitian ini yaitu:

1. PT. Asabri Medan

PT ASABRI (Persero) Cabang Medan merupakan badan usaha milik negara yang menyelenggarakan pelayanan di bidang asuransi sosial bagi prajurit TNI, anggota Polri, dan peserta, khususnya dalam pemberian layanan administrasi dan hak-hak.

2. Strategi Komunikasi Organisasi

Strategi komunikasi organisasi adalah perencanaan dan pengelolaan komunikasi yang dilakukan oleh PT ASABRI Cabang Medan secara sistematis untuk menyampaikan informasi, membangun pemahaman, serta menjalin hubungan yang efektif antara organisasi dengan peserta.

3. Unsur Strategi Komunikasi

Unsur strategi komunikasi merupakan komponen-komponen utama dalam proses komunikasi organisasi yang meliputi komunikator, pesan, media komunikasi, metode komunikasi, dan umpan balik, yang saling berkaitan dalam mendukung keberhasilan penyampaian informasi pelayanan.

4. Pelayanan

Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang diberikan oleh PT ASABRI Cabang Medan kepada peserta dalam rangka pemenuhan kebutuhan administratif dan informasi, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Meningkatkan Pelayanan Peserta

Meningkatkan pelayanan pada peserta adalah upaya perbaikan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT ASABRI Cabang Medan melalui penerapan strategi komunikasi organisasi yang efektif, sehingga tercipta pelayanan yang lebih jelas, cepat, tepat, responsif, dan memberikan kepuasan bagi peserta.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Tabel 4. 1 Kategorisasi Penelitian

No.	Kategorisasi Penelitian	Indikator
1.	Strategi Komunikasi Organisasi	1. Komunikator <ol style="list-style-type: none"> a. Cara pegawai menyampaikan informasi pelayanan b. Sikap dan profesionalitas pegawai saat melayani peserta 2. Pesan <ol style="list-style-type: none"> c. Kejelasan informasi prosedur dan persyaratan pelayanan d. Kelengkapan dan keakuratan informasi pelayanan 3. Media Komunikasi <ol style="list-style-type: none"> e. Jenis media yang digunakan dalam penyampaian informasi f. Kemudahan akses media bagi peserta 4. Komunikan (Peserta) <ol style="list-style-type: none"> g. Tingkat pemahaman peserta terhadap informasi pelayanan h. Respons peserta terhadap penjelasan petugas 5. Efek Komunikasi <ol style="list-style-type: none"> i. Dampak komunikasi terhadap kelancaran pelayanan j. Tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan

Sumber : Olahan Peneliti 2026

3.5 Informan atau Narasumber

Dalam penelitian kualitatif, keberadaan narasumber menjadi elemen penting karena merekalah yang memberikan informasi langsung terkait fenomena yang diteliti. Penelitian lapangan sangat bergantung pada kemampuan peneliti dalam memilih informan yang tepat agar data yang dikumpulkan kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan. (Aripandu Andaristo et al., 2025)

Penentuan narasumber dalam penelitian mengenai strategi komunikasi PT. ASABRI Medan ini tidak dilakukan secara acak, tetapi disesuaikan dengan kebutuhan penelitian dan kedalaman informasi yang dibutuhkan. Pemilihan narasumber ditentukan berdasarkan keterlibatan mereka dalam kegiatan komunikasi organisasi di PT ASABRI Medan. Oleh karena itu, informan utama dalam penelitian ini adalah:

- Kepala Kantor Cabang atau Manajer Bidang Layanan PT. ASABRI Medan, sebagai pihak yang merancang dan bertanggung jawab atas strategi komunikasi organisasi.
- Karyawan atau Staf Frontliner yang berinteraksi langsung dengan para peserta dalam memberikan pelayanan.
- Peserta TNI, POLRI, yang pernah menerima layanan di PT. ASABRI Medan baik yang aktif maupun pensiunan sebagai narasumber pendukung untuk memberikan sudut pandang yang lebih lengkap mengenai kualitas pelayanan yang diterima.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara untuk memperoleh informasi secara mendalam sesuai dengan fokus penelitian. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen utama dalam mengumpulkan data, sehingga proses pengumpulan data dilakukan secara langsung di lapangan. Maka penelitian ini menggunakan beberapa teknik, yaitu :

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati objek penelitian secara langsung di lapangan, dimana peneliti melihat, mencatat, dan menginterpretasikan fenomena yang terjadi tanpa intervensi. Metode ini memungkinkan peneliti memahami pola perilaku, interaksi, suasana, dan konteks nyata yang terjadi dalam situasi sosial atau organisasi yang sedang diteliti (H. J. Putri & Murhayati, 2025).

2. Wawancara

Wawancara adalah metode yang digunakan untuk memperoleh informasi melalui percakapan antara peneliti dan informan. Teknik ini memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menelusuri alasan, pengalaman, maupun pandangan pribadi informan. Wawancara dapat bersifat santai ataupun mengikuti daftar pertanyaan tertentu, tergantung tujuan penelitian. Keunggulannya adalah peneliti dapat menggali jawaban yang tidak dapat diperoleh melalui observasi (Ardiansyah et al., 2023).

3. Dokumentasi

Dokumentasi berfungsi sebagai sumber data sekunder yang

membantu memvalidasi atau melengkapi informasi dari metode lainnya. Dokumen dapat berupa arsip resmi, foto, kegiatan, transkrip, laporan, maupun catatan yang dibuat selama proses penelitian berlangsung. Melalui dokumentasi, peneliti dapat meninjau ulang berbagai bukti yang berkaitan dengan objek penelitian tanpa harus kembali ke lapangan (Daruhadi & Sopiati, 2024).

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan penting yang dilakukan setelah seluruh proses pengumpulan data selesai. Pada tahap ini, peneliti mulai menelaah keseluruhan data yang diperoleh, kemudian mengolah serta menyusunnya secara sistematis agar dapat memberikan pemahaman yang jelas mengenai penelitian (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri dari empat komponen utama, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan topik penelitian. Pengumpulan dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, atau dokumen pendukung lainnya. Data yang terkumpul menjadi dasar untuk tahap analisis berikutnya.

2. Reduksi Data

Setelah data diperoleh, peneliti melakukan proses seleksi untuk menentukan data mana yang penting dan berkaitan erat dengan fokus

penelitian. Reduksi data dilakukan dengan menyingkirkan informasi yang tidak mendukung tujuan penelitian agar analisis dapat berjalan secara lebih terarah. Pada tahap ini, peneliti mengelompokkan, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang telah diperoleh.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kegiatan menyajikan data yang telah direduksi dalam bentuk yang lebih teratur dan mudah dipahami. Penyajian ini dapat berupa uraian naratif, tabel, bagan, ataupun kategori tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Penyusunan data secara sistematis memudahkan peneliti untuk melihat hubungan antar-temuan dan mengenali pola yang muncul dari data tersebut.

4. Penarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan disusun dengan mempertimbangkan data yang telah diproses dan disajikan, sehingga hasil akhir benar-benar mencerminkan kondisi yang ditemukan dalam penelitian.

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian direncanakan pada bulan Desember 2025 sampai dengan april 2026, sesuai dengan kebutuhan dan kelancaran proses pengumpulan data di lapangan. Adapun lokasi penelitian bertempat di PT. ASABRI Cabang Medan yang beralamat di Jl. T. Amir Hamzah No. 4, Helvetia, Kota Medan.

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

3.9.1 Sejarah Berdirinya PT Asabri (Persero) Cabang Medan

PT ASABRI (Persero) berdiri pada 1 Agustus 1971 dengan nama Perusahaan Umum Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (Perum ASABRI), berdasarkan Peraturan , berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1971. Pendiriannya bertujuan untuk menyediakan solusi asuransi yang lebih sesuai bagi prajurit TNI, anggota Polri, dan ASN di lingkungan Kementerian Pertahanan dan Polri, menggantikan program Taspen yang sebelumnya berlaku.

Seiring waktu, beberapa tantangan terkait program Taspen muncul, antara lain:

1. Perbedaan Batas Usia Pensiun: Batas usia pensiun untuk TNI dan Polri diatur oleh Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1966, sedangkan ASN mengacu pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969.
2. Risiko Tinggi: Prajurit TNI dan Polri menghadapi risiko tinggi, dengan banyak yang gugur atau meninggal dalam tugas.
3. Pengurangan Prajurit: Kebijakan pemerintah yang dimulai pertengahan 1971 untuk mengurangi jumlah prajurit dalam rangka peremajaan.
4. Ketidaksiuaian Iuran: Iuran yang terkumpul tidak mencukupi untuk menutupi klaim yang diajukan.
5. Sebagai tindak lanjut, Dephankam (sekarang Kementerian Pertahanan) membentuk lembaga asuransi baru, ASABRI. Pada tahun 1991, status ASABRI diubah dari Perum menjadi Perseroan Terbatas (Persero) berdasar

rgan Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1991, dengan pembaruan Anggaran Dasar melalui beberapa akta notaris.

Pada Tahun 2015, Peraturan Pemerintah Nomor 102 tahun 2015 memperluas manfaat asuransi ASABRI dari 9 manfaat menjadi 18 manfaat. Perubahan lebih lanjut pada tahun 2020 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2020 menyesuaikan nilai manfaat program sesuai kebutuhan peserta.

a. Filosofi

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, PT ASABRI (Persero) merupakan perusahaan asuransi jiwa, sedangkan menurut sifat penyelenggaraan usahanya bersifat sosial. ASABRI bertujuan memberikan perlindungan finansial secara wajib kepada prajurit TNI, anggota Polri, dan ASN di lingkungan Kementerian Pertahanan dan Polri. Penyelenggaraannya berlandaskan prinsip asuransi sosial, yaitu kegotongroyongan, di mana anggota saling membantu sesuai dengan kemampuan dan risiko masing-masing.

3.9.2 Visi dan Misi

- Visi : Menjadi pengelola asuransi terpercaya , profesional dan peduli kepada kesejahteraan peserta.
- Misi : Memberikan layanan prima bagi peserta dengan memanfaatkan teknologi informasi, mengoptimalkan pengelolaan dana, serta menerapkan tata kelola yang baik.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bagian ini peneliti memaparkan hasil penelitian yang diperoleh selama proses penelitian di lapangan mengenai strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta di PT ASABRI Cabang Medan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan oleh organisasi dalam menyampaikan informasi pelayanan kepada peserta serta bagaimana dampak komunikasi tersebut terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Data penelitian diperoleh melalui beberapa teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk mengamati proses pelayanan yang berlangsung di kantor PT ASABRI Cabang Medan. Wawancara dilakukan kepada beberapa informan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait pelayanan kepada peserta. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan data melalui dokumentasi yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan di PT ASABRI Cabang Medan. Adapun hasil penelitian yang diperoleh kemudian disajikan berdasarkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini.

4.1.1 Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di kantor PT ASABRI (persero) Cabang Medan, terlihat bahwa proses pelayanan kepada peserta

dilakukan melalui beberapa tahapan pelayanan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Peserta yang datang ke kantor ASABRI terlebih dahulu diarahkan menuju bagian pelayanan untuk memperoleh informasi terkait kebutuhan administrasi dan prosedur pelayanan yang akan dilakukan.

Petugas pelayanan terlihat memberikan penjelasan secara langsung kepada peserta mengenai prosedur pelayanan serta persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Dalam memberikan penjelasan tersebut, petugas berusaha menggunakan bahasa yang sederhana agar mudah dipahami oleh peserta.

Selain itu, peneliti juga mengamati bahwa beberapa peserta masih membutuhkan penjelasan tambahan terkait prosedur pelayanan maupun penggunaan layanan berbasis digital yang disediakan oleh ASABRI. Dalam situasi tersebut, petugas pelayanan memberikan penjelasan secara lebih rinci hingga peserta dapat memahami informasi yang disampaikan.

Suasana pelayanan di kantor PT ASABRI (persero) Cabang Medan terlihat cukup tertib dan kondusif. Peserta dapat menyampaikan pertanyaan maupun keluhan kepada petugas pelayanan secara langsung sehingga tercipta komunikasi dua arah antara petugas pelayanan dan peserta.

4.1.2 Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta di PT ASABRI (persero) Cabang Medan. Wawancara dilakukan di kantor PT Asabri Persero Cabang Medan kepada tiga orang informan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait dengan proses pelayanan kepada peserta.

Tabel 4. 2 Data Informan

No.	Informan	Jabatan/Status	Usia	Jenis Kelamin
1.	Agustiawan	Pegawai PT Asabri Cabang Medan	45	L
2.	Ayu Andira	Pegawai PT Asabri Cabang Medan	32	P
3.	Nurliana	Peserta PT ASABRI	65	P

Sumber : Olahan Peneliti, 2026



Gambar 4. 1 Informan 1



Gambar 4. 4 Informan 2

Gambar 4. 7 Informan 3



Pada bagian ini, peneliti menyajikan sekaligus menganalisis hasil penelitian yang diperoleh di lapangan melalui teknik wawancara dengan informan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan di PT ASABRI (persero) cabang medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan menghimpun data secara mendalam serta menyusun informasi secara sistematis berdasarkan indikator yang telah ditentukan.

Strategi komunikasi dalam menyampaikan perubahan kebijakan

Strategi komunikasi yang dilakukan PT ASABRI Cabang Medan ketika terjadi perubahan kebijakan atau prosedur pelayanan tidak hanya mengandalkan komunikasi langsung kepada peserta, tetapi juga melibatkan mitra kerja sebagai perantara informasi.

Penyampaian informasi dilakukan melalui kerja sama dengan mitra seperti bank penyalur layanan peserta. Informasi juga disampaikan melalui kegiatan rapat kerja yang dilakukan secara berkala. Menurut informan 1, strategi ini dinilai efektif

karena mitra kerja dapat membantu menyampaikan informasi kepada peserta secara lebih luas.

“Jika terjadi perubahan kebijakan atau prosedur pelayanan, informasi tersebut biasanya disampaikan melalui beberapa saluran komunikasi, salah satunya melalui mitra kerja yang bekerja sama dengan ASABRI.”

Penyampaian informasi melalui rapat kerja juga menjadi sarana koordinasi agar seluruh pihak memahami kebijakan terbaru.

Informan 2 juga menambahkan bahwa :

“Penyampaian informasi kepada mitra kerja biasanya dilakukan melalui kegiatan rapat kerja yang dilaksanakan secara berkala.”

Media komunikasi dalam penyampaian informasi pelayanan

Mengidentifikasi berbagai media yang digunakan dalam menyampaikan informasi kepada peserta. PT ASABRI (persero) Cabang Medan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi untuk menjangkau peserta secara lebih luas. Media yang digunakan antara lain layanan contact center, layanan Asabrilling, serta aplikasi pesan instan seperti whatsapp. keberagaman media ini memberikan kemudahan bagi peserta untuk memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masing-masing. Menurut informan 2, penggunaan berbagai media komunikasi ini membantu mempercepat penyampaian informasi kepada peserta.

“Dalam menyampaikan informasi pelayanan kepada peserta, kami dari pihak PT ASABRI Cabang Medan memanfaatkan berbagai media komunikasi seperti layanan contact center.”

Selain itu, komunikasi juga dilakukan melalui media lain yang lebih fleksibel dan mudah diakses.

“Komunikasi juga dapat dilakukan melalui aplikasi pesan instan seperti WhatsApp yang memudahkan peserta untuk memperoleh informasi pelayanan secara lebih cepat.”

Kendala dalam penyampaian informasi prosedur pelayanan

Menggambarkan berbagai hambatan yang dihadapi petugas dalam menyampaikan informasi kepada peserta. Perbedaan latar belakang peserta, baik dari segi usia, status (peserta aktif, pensiun, maupun ahli waris), serta tingkat pemahaman menjadi faktor utama yang memengaruhi efektivitas komunikasi.

Pernyataan bahwa peserta memiliki tingkat pemahaman yang berbeda-beda menunjukkan bahwa penyampaian informasi tidak dapat dilakukan secara seragam. Petugas pelayanan dituntut untuk menyesuaikan cara penyampaian agar dapat dipahami oleh seluruh peserta. Selain itu, kendala juga muncul dalam penggunaan layanan berbasis digital, di mana tidak semua peserta terbiasa menggunakan teknologi.

Sebagaimana disampaikan oleh informan 1, bahwa petugas sering kali harus menjelaskan informasi secara berulang dengan bahasa yang lebih sederhana agar peserta benar-benar memahami prosedur pelayanan.

“Salah satu kendala yang sering dihadapi dalam penyampaian informasi prosedur pelayanan kepada peserta adalah perbedaan latar belakang dan tingkat pemahaman peserta terhadap informasi yang diberikan.”

Kendala lain juga muncul dari penggunaan aplikasi layanan digital. Tidak semua peserta memiliki kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi seperti ASABRI Mobile dan ASABRI STAR, sehingga membutuhkan pendampingan lebih lanjut. Informan 2 menyampaikan bahwa :

“Kendala kadang juga muncul dalam penggunaan layanan berbasis digital seperti aplikasi ASABRI Mobile dan ASABRI STAR, karena tidak semua peserta terbiasa menggunakan teknologi digital.”

Upaya memastikan kelengkapan dan keakuratan informasi pelayanan

Menjelaskan bagaimana PT ASABRI (persero) cabang medan memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada peserta telah lengkap dan akurat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memanfaatkan sistem layanan berbasis teknologi informasi.

Melalui aplikasi ASABRI Mobile dan ASABRI STAR, peserta dapat mengakses berbagai informasi terkait pelayanan secara mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi menjadi sarana penting dalam menjaga konsistensi dan validitas informasi yang disampaikan. Menurut informan 1, penggunaan aplikasi ini juga memudahkan peserta dalam melakukan berbagai proses pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor.

“Kami dari pihak PT ASABRI Cabang Medan berupaya memastikan bahwa informasi pelayanan yang kami berikan kepada peserta telah lengkap dan akurat melalui pemanfaatan sistem layanan berbasis teknologi informasi.”

Selain itu, kemudahan akses informasi secara daring juga menjadi nilai tambah dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Informan 2 juga menjelaskan :

“Dengan adanya aplikasi tersebut peserta dapat memperoleh berbagai informasi terkait pelayanan serta melakukan pelaporan data dan proses autentikasi secara daring.”

Upaya petugas dalam meningkatkan pemahaman peserta

Menjelaskan bagaimana petugas pelayanan berperan aktif dalam memastikan peserta memahami informasi yang disampaikan. Jika peserta belum memahami informasi, petugas akan memberikan penjelasan ulang dengan bahasa yang lebih sederhana.

Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan tidak hanya bersifat satu arah, tetapi juga menyesuaikan dengan kebutuhan peserta. Menurut informan 1, pendekatan yang digunakan harus fleksibel agar informasi dapat diterima dengan baik.

“Jika peserta masih belum memahami informasi pelayanan yang disampaikan, kami biasanya akan memberikan penjelasan kembali dengan bahasa yang lebih sederhana.”

Selain itu, Informan 2 juga menyampaikan bahwa penyesuaian cara komunikasi juga menjadi hal penting dalam proses pelayanan, dijelaskan sebagai berikut :

“Saya sebagai petugas pelayanan juga berusaha menyesuaikan cara penyampaian informasi dengan kondisi dan kebutuhan peserta.”

Sikap dan profesionalitas pegawai dalam pelayanan

Menggambarkan bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan informasi kepada peserta. Pegawai dituntut untuk bersikap ramah, sabar, dan komunikatif dalam setiap interaksi dengan peserta. sikap tersebut menjadi faktor penting dalam menciptakan hubungan komunikasi yang baik antara petugas dan peserta. Menurut informan 1, profesionalitas pegawai juga terlihat dari cara penyampaian informasi yang jelas dan sistematis.

“Kami juga berupaya untuk selalu bersikap ramah, sabar, dan komunikatif”

Selain itu, pelayanan juga harus sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Disampaikan informan 2 bahwa :

“Kami juga berusaha menjelaskan informasi pelayanan secara jelas dan sistematis serta memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional.”

Peran komunikasi dalam kelancaran pelayanan

Menjelaskan bahwa komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam

memperlancar proses pelayanan kepada peserta. Komunikasi yang disampaikan secara jelas, terarah, dan mudah dipahami mampu membantu peserta dalam memahami setiap tahapan prosedur serta persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Dengan adanya penyampaian informasi yang efektif, peserta tidak hanya menerima informasi secara pasif, tetapi juga dapat mengerti secara menyeluruh mengenai alur pelayanan yang sedang dijalani.

Hal ini tentu berdampak pada meningkatnya efisiensi pelayanan, di mana waktu yang dibutuhkan dalam proses administrasi menjadi lebih singkat serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengajuan berkas atau prosedur lainnya. Dengan demikian, komunikasi yang efektif tidak hanya mempermudah peserta, tetapi juga membantu petugas dalam menjalankan tugasnya secara lebih optimal.

Menurut informan 1, komunikasi yang baik menjadi kunci utama dalam keberhasilan pelayanan karena menentukan kelancaran interaksi antara petugas dan peserta.

“Komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan memiliki peran penting dalam memperlancar proses pelayanan kepada peserta.”

Respon Peserta terhadap Pelayanan Informasi

Menguraikan bagaimana tanggapan peserta terhadap informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan. Secara umum, peserta memberikan respons yang positif karena merasa terbantu dengan adanya penjelasan yang disampaikan secara langsung oleh petugas. Penjelasan yang diberikan dinilai mampu membantu peserta dalam memahami prosedur pelayanan, alur administrasi, serta persyaratan yang harus dipenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh

petugas pelayanan telah berjalan cukup efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi peserta.

Respons positif tersebut juga mencerminkan bahwa peserta merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik, terutama ketika petugas mampu menjelaskan informasi dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Dengan adanya komunikasi yang interaktif, peserta tidak hanya menerima informasi, tetapi juga memiliki kesempatan untuk bertanya dan memperoleh klarifikasi secara langsung, sehingga mengurangi potensi kesalahpahaman dalam proses pelayanan.

Menurut informan 3, penjelasan langsung dari petugas pelayanan sangat membantu dalam memahami prosedur pelayanan yang ada.

“Saya merasa penjelasan yang diberikan oleh petugas pelayanan cukup membantu dan mudah dipahami.”

Meskipun demikian, kebutuhan akan pendampingan tetap diperlukan dalam beberapa kondisi tertentu, terutama bagi peserta yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Informan 3 juga menambahkan

“Saya juga sebagai peserta membutuhkan penjelasan tambahan terutama terkait penggunaan aplikasi layanan.”

Dampak Komunikasi Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta

Komunikasi pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta dalam menerima layanan. Komunikasi yang disampaikan secara jelas, informatif, dan mudah dipahami mampu memberikan rasa nyaman dan kepercayaan kepada peserta selama proses pelayanan berlangsung. Peserta menjadi lebih yakin dalam menjalani prosedur pelayanan karena mereka memahami setiap

tahapan yang harus dilakukan. Ketika informasi disampaikan dengan baik, peserta dapat mempersiapkan dokumen dan memenuhi persyaratan dengan tepat, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Hal ini secara langsung berdampak pada meningkatnya kepuasan peserta terhadap layanan yang diberikan oleh PT ASABRI Cabang Medan.

Selain itu, komunikasi yang baik juga menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara petugas pelayanan dan peserta. Sikap komunikatif, ramah, dan responsif dari petugas turut memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi peserta. Dengan demikian, kualitas komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai faktor penting dalam membangun citra pelayanan yang profesional dan terpercaya.

Menurut informan 3, komunikasi yang efektif membuat proses pelayanan terasa lebih mudah, jelas, dan tidak membingungkan bagi peserta.

“Komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan memiliki peran penting dalam memperlancar proses pelayanan kepada peserta.”

4.1.3 Hasil Dokumentasi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi organisasi yang diterapkan oleh PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta. Dalam pelaksanaannya, organisasi tidak hanya mengandalkan komunikasi tatap muka, tetapi juga memanfaatkan media digital dan visual sebagai sarana penyampaian informasi. Dokumentasi yang diperoleh selama penelitian menjadi bukti nyata bagaimana strategi komunikasi tersebut dijalankan secara terstruktur, baik melalui fasilitas fisik, media layanan digital, maupun aktivitas komunikasi publik.

Gambar 4. 4 Kantor PT Asabri Medan

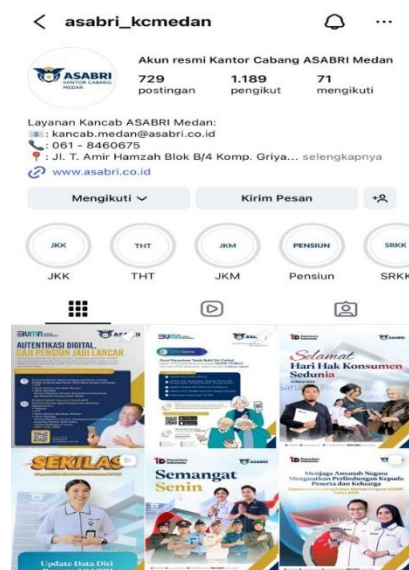


Dokumentasi ini menunjukkan tampilan gedung ASABRI Kantor Cabang Medan yang memiliki identitas visual yang jelas melalui logo dan desain bangunan yang modern. Keberadaan identitas organisasi pada bagian depan gedung menjadi salah satu bentuk komunikasi visual yang berfungsi memperkuat citra profesional dan meningkatkan kepercayaan peserta. Fasilitas kantor yang tertata rapi juga mencerminkan kesiapan organisasi dalam memberikan pelayanan yang nyaman dan mudah diakses oleh peserta.

Gambar 4. 5 Layanan Digital Asabri



Dokumentasi ini menampilkan media layanan digital yang digunakan oleh ASABRI, yaitu aplikasi ASABRI Mobile dan ASABRI STAR. Kedua aplikasi ini merupakan bagian dari strategi komunikasi organisasi dalam memberikan kemudahan akses informasi dan layanan kepada peserta. ASABRI Mobile menyediakan berbagai fitur layanan seperti registrasi, antrean online, dan informasi program, sedangkan ASABRI STAR berfungsi untuk autentikasi digital penerima pensiun. Hal ini menunjukkan adanya transformasi komunikasi dari konvensional menuju digital yang lebih efisien.



Gambar 4. 6 Instagram Asabri Medan

Dokumentasi ini menunjukkan akun media sosial resmi Instagram @asabri_kcmedan yang digunakan sebagai sarana komunikasi publik oleh ASABRI Medan. Melalui media sosial, organisasi menyampaikan berbagai informasi layanan, edukasi peserta, serta kampanye terkait program ASABRI.

Penggunaan media sosial ini menjadi strategi komunikasi yang efektif karena mampu menjangkau peserta secara luas dan cepat, serta menyajikan informasi dalam bentuk visual yang menarik dan mudah dipahami.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat diketahui bahwa strategi komunikasi organisasi yang diterapkan oleh PT ASABRI (Persero) Cabang Medan dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta melibatkan beberapa unsur penting dalam proses komunikasi organisasi, yaitu komunikator, pesan, media komunikasi, komunikan, dan efek komunikasi.

Dalam konteks komunikasi organisasi, komunikator merupakan pihak yang berperan dalam menyampaikan informasi kepada komunikan. Dalam penelitian ini, komunikator adalah pegawai PT ASABRI (Persero) Cabang Medan yang bertugas memberikan pelayanan serta menyampaikan informasi kepada peserta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai PT ASABRI Cabang Medan berusaha menyampaikan informasi pelayanan dengan cara yang jelas, sistematis, dan mudah dipahami oleh peserta. Pegawai juga berupaya menjaga sikap profesional, ramah, serta komunikatif dalam memberikan pelayanan kepada peserta. Hal ini penting karena komunikasi yang baik dari petugas pelayanan dapat membantu peserta memahami prosedur pelayanan yang harus dilakukan.

Selain itu, kemampuan komunikasi pegawai juga sangat berpengaruh terhadap keberhasilan proses pelayanan. Apabila informasi yang disampaikan oleh pegawai tidak jelas, maka peserta dapat mengalami kesulitan dalam memahami

prosedur pelayanan yang harus dilakukan.

Pesan dalam komunikasi organisasi merupakan informasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Dalam penelitian ini, pesan yang disampaikan berkaitan dengan prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, serta penggunaan layanan digital yang disediakan oleh ASABRI.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT ASABRI (Persero) Cabang Medan berupaya memastikan bahwa pesan yang disampaikan kepada peserta telah lengkap dan akurat. Hal ini dilakukan melalui penyampaian informasi secara langsung oleh petugas pelayanan serta melalui pemanfaatan sistem layanan berbasis teknologi informasi seperti aplikasi ASABRI Mobile dan ASABRI STAR.

Dengan adanya penyampaian pesan yang jelas dan lengkap, peserta dapat memahami tahapan pelayanan yang harus dilakukan sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lebih efektif. Media komunikasi merupakan sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan kepada komunikan. Berdasarkan hasil penelitian, PT ASABRI (Persero) Cabang Medan menggunakan berbagai media komunikasi dalam menyampaikan informasi pelayanan kepada peserta.

Media komunikasi yang digunakan antara lain layanan contact center, layanan Asabrilling, serta aplikasi pesan instan seperti WhatsApp. Penggunaan berbagai media komunikasi ini bertujuan untuk mempermudah peserta dalam memperoleh informasi terkait pelayanan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor ASABRI. Selain itu, penggunaan media komunikasi digital juga dapat mempercepat proses penyampaian informasi kepada peserta sehingga informasi dapat diterima dengan lebih cepat dan efisien.

Komunikasi dalam penelitian ini adalah peserta PT ASABRI yang menerima informasi pelayanan dari petugas pelayanan. Peserta terdiri dari berbagai kelompok seperti peserta aktif, peserta pensiun, dan ahli waris sehingga memiliki latar belakang serta tingkat pemahaman yang berbeda-beda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar peserta memberikan respons yang positif terhadap penjelasan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Peserta merasa terbantu dengan adanya penjelasan yang diberikan secara langsung oleh petugas sehingga mereka dapat memahami prosedur pelayanan dengan lebih baik. Namun demikian, terdapat beberapa peserta yang masih mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang berkaitan dengan penggunaan layanan digital sehingga petugas pelayanan perlu memberikan penjelasan tambahan kepada peserta tersebut.

Efek komunikasi merupakan dampak yang dihasilkan dari proses komunikasi yang dilakukan antara petugas pelayanan dan peserta. Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan memberikan dampak positif terhadap kelancaran proses pelayanan kepada peserta.

Melalui komunikasi yang jelas dan efektif, peserta dapat memahami prosedur pelayanan yang harus dilakukan sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lebih lancar. Selain itu, komunikasi yang baik juga dapat meningkatkan kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT ASABRI (Persero) Cabang Medan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi organisasi yang diterapkan oleh PT ASABRI (Persero) Cabang Medan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta.

BAB V

PENUTUP

4.2 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai strategi komunikasi organisasi PT ASABRI (Persero) Cabang Medan dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pegawai dalam pelayanan di PT ASABRI (Persero) Cabang Medan memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi kepada peserta. Pegawai berusaha memberikan informasi pelayanan secara jelas, sistematis, dan mudah dipahami. Selain itu, pegawai juga berupaya menjaga sikap profesional, ramah, dan komunikatif dalam memberikan pelayanan sehingga tercipta komunikasi yang baik antara petugas pelayanan dan peserta.
2. Pesan komunikasi yang disampaikan kepada peserta berkaitan dengan informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, serta penggunaan layanan berbasis digital yang disediakan oleh ASABRI. Informasi tersebut disampaikan secara langsung oleh petugas pelayanan maupun melalui sistem layanan berbasis teknologi informasi sehingga peserta dapat memperoleh informasi pelayanan dengan lebih mudah.
3. Media komunikasi yang digunakan oleh PT ASABRI (Persero) Cabang Medan dalam menyampaikan informasi pelayanan kepada peserta cukup beragam. Media komunikasi tersebut meliputi layanan contact center,

layanan Asabrilling, aplikasi pesan instan seperti WhatsApp, serta aplikasi layanan digital seperti ASABRI Mobile dan ASABRI STAR. Penggunaan berbagai media komunikasi tersebut bertujuan untuk mempermudah peserta dalam memperoleh informasi pelayanan.

4. Informan dalam penelitian ini yaitu peserta PT ASABRI, yang terdiri dari berbagai kelompok seperti peserta aktif, peserta pensiun, dan ahli waris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta memberikan respons yang cukup positif terhadap informasi pelayanan yang disampaikan oleh petugas. Namun demikian, terdapat beberapa peserta yang masih mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan layanan berbasis digital sehingga memerlukan penjelasan tambahan dari petugas pelayanan.
5. Efek komunikasi yang dihasilkan dari proses komunikasi antara petugas pelayanan dan peserta memberikan dampak positif terhadap kelancaran proses pelayanan. Komunikasi yang jelas dan efektif membantu peserta memahami prosedur pelayanan serta persyaratan administrasi yang harus dipenuhi sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lebih lancar dan meningkatkan kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT ASABRI (Persero) Cabang Medan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi PT ASABRI (Persero) Cabang Medan, diharapkan dapat terus meningkatkan strategi komunikasi organisasi dalam pelayanan kepada peserta, khususnya dalam penyampaian informasi pelayanan agar lebih mudah dipahami oleh seluruh peserta dengan berbagai latar belakang.
2. Pimpinan PT ASABRI (Persero) Cabang Medan juga diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi terkait penggunaan layanan digital seperti aplikasi ASABRI Mobile dan ASABRI STAR agar peserta lebih memahami cara penggunaan layanan tersebut sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien.
3. Pegawai pelayanan diharapkan dapat terus mempertahankan sikap profesional, ramah, dan komunikatif dalam memberikan pelayanan kepada peserta agar tercipta komunikasi yang baik serta meningkatkan kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diberikan.
4. Peserta diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai strategi komunikasi organisasi dalam pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan atau metode penelitian yang berbeda sehingga dapat memberikan hasil penelitian yang lebih luas dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiani, R. (2022). *Communication Strategy in Information Services at the Regional Revenue Service of Biak Regency Numfor*. *Politik & Sosiologi*, 4(1), 26–37.
- Ardiansyah, Risnita, & M.Syahrani Jailani. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Aripandu Andaristo, A., Anis Riantori, P., Jauhari, A., & Sultan Maulana Hasanuddin Banten, U. (2025). *Population and Sampling Concepts in Quantitative Research and Participant/Key Informant Selection in Qualitative Research within the Context of Early Childhood Education (ECE)* (Vol. 9, Number 2). <https://journal.uaindonesia.ac.id/index.php/ijecie>
- Benny, Nababan, O., & Tanisa. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA PENSIUN PADA PT. TASPEN (PERSERO) CABANG DEPOK (Vol. 12, Number 1).
- Daruhadi, & Sopiati. (2024). *Pengumpulan Data Penelitian: Vol.3, No.5*. J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah.
- de Lima, J. P., Barlem, J. G. T., Abreu, D. P. G., da Silveira, R. S., de Mello, M. C. V. A., Tier, C. G., & Ilha, S. (2025). *Communication strategies to improve older adults' understanding of health information*. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 78. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2024-0083>
- Dr. Marlin P. Marpaung M.Sc. Madeline K Hendytio. (2021). *MODUL STRATEGI ORGANISASI KOMUNIKASI SEKTOR PUBLIK PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR*.
- Faustyna. 2023. *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi (Teori dan Praktik)*. Medan: UMSU Press.
- Farhan, R., & Ahyaruddin, M. (2025). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak Sri Indrapura Provinsi Riau Tahun 2024*. 3(2), 118–153. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i2.162>
- Handaningrum, L. (2023). *BAB I STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA BAGI PESERTA PT ASABRI (Persero) CABANG JAKARTA*. *Diploma thesis, Universitas Nasional*.

- Ibnu Chaldun -Jakarta, U., Artarini, H., & Tihurua, F. (2024). Fakultas Ilmu Komunikasi STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENUNJANG PELAYANAN PUBLIK KOMISI PENYIARAN INDONESIA (STUDI KASUS KPI PUSAT) Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Ibnu Chaldun Jakarta. In *Communication Lens: IV* (Number 2).
- Nurmayunita, H., Zakaria, A., & Asri, Y. (2025). *The Influence Of Effective Communication On Elderly Satisfaction In Homecare Services: The Role Of Services: The Role Of Service Quality In Elderly Care*. *JURNAL RISET KESEHATAN NASIONAL*. <https://ejournal.itekes-bali.ac.id/index.php/jrkn>
- Osira, Y., & Hadiprashada, D. (2025). *SOSIO KONSEPSIA Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial*. <https://ejournal.kemensos.go.id/index.php/SosioKonsepsia>
- Puspa Ayudia, A., & Sri Wulandari, S. (2021). *Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Probolinggo Abstrak*. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa>
- Putri, H. J., & Murhayati, S. (2025). *Metode Pengumpulan Data Kualitatif*.
- Putri, Y., Ati, S. M., & Indriani, P. (2025). ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI ASUKA DALAM PENGELOLAAN SURAT DI PT ASABRI CABANG PALEMBANG. In *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi* (Vol. 5).
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84. <https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93>
- Ratna Ani Lestari, S. A. S. (2024). *PELAYANAN PUBLIK DALAM GOOD GOVERNANCE*.
- Rizky, G., Supit, A., Widayapuri, S., & Sukabumi, M. (2023). *Jurnalika : Jurnal Ilmu Komunikasi Komunikasi Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Sukabumi (Studi Kasus Mengenai Arus Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Semangat Kerja Pegawai Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Sukabumi)*. Volume 7 No. 1. <https://doi.org/10.37949/jurnalika>
- Sari, P., & Basit, L. (n.d.). *KOMUNIKASI ORGANISASI KEPALA DESA DALAM MEMBANGUN KESADARAN MASYARAKAT DESA TERHADAP PEMBANGUNAN DESA*.
- Suhifatullah, M. I. (2019). *PERSPEKTIF: Jurnal Ilmu Administrasi MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI*

KOMUNIKASI ETIS APARATUR SIPIL NEGARA.

Thariq, M., & Akhyar, A. (n.d.). *KOMUNIKASI ADAPTASI MAHASISWA INDEKOS.*

Tri, O. :, & Wahyutama, W. (2021). *PENGELOLAAN KOMUNIKASI LAYANAN PUBLIK DI ORGANISASI PEMERINTAH DAERAH.*

Wahyono, T., & Rafinita Aditia,) ; (2022). Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). *Jurnal Multidisiplin Dehasen*, 1(4), 489–494.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN FISIPAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 11135/A/BAN-PT/AR/AP/PT/02022
 Pusat Administrasi: Jalan Muliyil Bahri No. 3 Medan 20221 Telp. (061) 6622400 - 6622497 Fax. (061) 6622474 - 6631003
 @ https://fkip.umma.ac.id * fkip@umma.ac.id f ummaumedan @ ummaumedan @ ummauradan @ ummaumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
 JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA
 (SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Kepada Yth. Bapak/Ibu limu Komunika Ketua Program Studi
 FISIP UMSU di Medan, 15 Desember 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : Amanda Mahayani
 N P M : 220310331
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Tabungan sks : 13 sks, IP Kumulatif 2.69

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No.	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Persepsi Masyarakat Desa Sidodadi terhadap Peran Mahasiswa UMSU dalam Pemberdayaan Desa Melalui Program KKR.	
2	Strategi Komunikasi Pemasaran Pada UMKM Ruzik Simpang jodoh tembung dalam meningkatkan Minat beli Konsumen.	
3	"Strategi Komunikasi Organisasi PT. ASABRI MEDAN dalam meningkatkan Pelayanan publik kepada Peserta Pensiun"	<u>10</u> <u>29 Dec 2025</u>

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan. Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Program Studi:
 Diteruskan kepada Dekan untuk Penetapan Judul dan Pembimbing.
 Medan, tgl. 29 Desember 2025

Ketua,

(Dr. Akhyar Andani S. Sa. M.Kom)
 NIDN: 027048401

Pemohon,

(Dua)
 Dosen Pembimbing yang ditunjuk Program Studi.....

(Dr. Akhyar Andani S. Sa. M.Kom)
 NIDN: 011113804





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAH-PT/AK.KP/PT/XI/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 2285/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : 29 Desember 2025, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **AMANDA MAYASARI**
N P M : **2203110391**
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Semester : **VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026**
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) : **STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI PT. ASABRI MEDAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PESERTA**
Pembimbing : **Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 147.22.311 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 29 Juni 2026.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 09 Rujab 1447 H
29 Desember 2025 M

Dekan,

Assoc. Prof. Dr. **ARIFIN SALEH, MSP.**
NIDN 0030017402



Tembusan:

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peninggal.





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Dewan Akademik Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/DBAH-PT/TAH.KP/11X/2022
 Pusat Administrasi Jalan Muhiyar Warid No. 3 Medan 20230 Telp. (061) 6622400 - 6622407 Fks. (061) 6622474 - 6631003
 ID https://mip.umsu.ac.id * fslp@umsu.ac.id * umsu.medan @umsu.ac.id

Sik-3

**PERMOHONAN
 SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
 (SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Kepada Yth.
 Bapak Dekan FISIP UMSU
 di
 Medan.

Medan, 21 Januari 2020

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : Amanda Mayanan
 NPIA : 2203110791
 Program Studi : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: 2205/SK/II.3-AU/UMSU-03/P/20.25 tanggal 29 Desember 2025 dengan judul sebagai berikut:

Strategi Komunikasi organisasi PT ASABRI MOPAN Dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Pelera

Bersama permohonan ini saya lampirkan:

1. Surat Permohonan Peretujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/Transkrip/Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kunjng Penitjpu Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap-3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terimakasih. *Wassalam.*

Diketahui oleh Ketua
 Program Studi

Menyetujui
 Pembimbing

Pemohon,

[Signature]
 (Dedy Androni, S. Soc. M. Kom.)

[Signature]
 (ANNA ANHANI)

[Signature]
 (Amanda Mayanan)

NIDN: 0127048401

NIDN: 011117804





LUNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR

[SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH]

Nomor : 254/UND/II.3.AU/UMSU-Q3/F/2026

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Jumat, 06 Februari 2026
Waktu : 14.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU
Pemimpin Seminar : Dr. AKHYAR ANSHORI, M.Kom.



SK-4

No	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMIMPIN	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
5	ALYA HAZRAH	2203110373	Dr. ZULFAHMI, M.Kom	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Soc., M.Kom.	POLA KOMUNIKASI NONVERBAL GURU BUSANA DALAM MEMBERIKAN RIS/UKSI/PRAKTIK KEPADA PESERTA DIDIK TUNTA RUMAH SIKHIN 10 MEDAN
7	AMANDA MARYASARI	2203110391	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Soc., M.Kom	Asoc. Prof. Dr. ABBAS ADHANI, M.Kom	STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI PT. ASFERI MEDIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA PESERTA PENSISN
9	TAJA KUMALA SARI	2203110218	Asoc. Prof. Dr. FAUSTIYKA S.Soc., M.H., M.Kom.	Dr. LUFTI BASIT, S.Soc., M.Kom	PERERAPAN MEDIA TWO-WAY SYMMETRICAL DALAM PENGELOLAAN INFORMASI PADA AKUN MEDIA SOSIAL @CSISMANITOP9
9	SHAYLA SY. SYABILA	2203110305	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Soc., M.Kom.	Dr. FAZAL HAMZAH UJIAN, S.Soc., M.Kom	ANALISIS EFEKTIVITAS MEDIA SOSIAL TIKTOK @DANWALENERY DALAM MENINGKATKAN KONVERSI PENJUALAN PERHAYASAN MELALUI INTERAKSI REAL TIME
10	DWAS-SHA-445R	2203110290	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom., M.Kom	Dr. RIZKA SYARI TO, S.Soc., M.AP	STRATEGI PENYASARAN DIGITAL TIM GROWTH PT. SEAKIUN GLOBAL TEKNOLOGI MELALUI PROGRAM CO-TO-MARKET

Medan, 18 Februari 1447 H
04 Februari 2026 M
Dekan
(Asoc. Prof. Dr. AFIN SALEH, MSP.)
STARS



SEKELAS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PEMIPIN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Teuku Syech Syarif Bersekutu Kapulauan Bontu Amuntasi Kabupaten Pangkajene Kepulauan No. 1913/54/AN-PT/UMSU/PP/2022
 Kampus 01 Medan Jalan Makmur Barat No. 3 Medan 20223 Telp. (061) 4622400 - 46224567 Fax (061) 4622474 - 4621803
 Email: info@umsu.ac.id | f@umsu.ac.id | e@umsu.ac.id | u@umsu.ac.id | w@umsu.ac.id

SK-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap: Amanda Mayasari
 N.P.M: 2203110391
 Program Studi: Ilmu Komunikasi
 Judul Skripsi: Strategi Komunikasi Organisasi Pt ASABRI Medan dalam Meningkatkan Pelayanan kepada pemerintah.

No.	Tanggal	Kejelasan atau Bimbingan	Uraian Pembimbing
1	31-03-2026	Bimbingan bab I, bab II, bab III	J
2	31-03-2026	Revisi Bab I, bab II, bab III dan sekaligus bimbingan draft wawancara	J
3	01-04-2026	Acc Bab I, bab II, bab III sekaligus draft wawancara	J
4	01-04-2026	bimbingan bab IV dan merumuskan dan saran.	J
5	01-04-2026	Revisi bab IV serta merumuskan Pembahasan penelitian	J
6	02-04-2026	Acc bab IV sekaligus bimbingan bab V	J
7	02-04-2026	Acc bab V dan revisi kategori penelitian	J
8	06-04-2026	bimbingan tugas akhir secara keseluruhan	J
9	06-04-2026	Acc Tugas Akhir	J

Medan, 2026

Diketahui,

 Dr. Arif Syah, S.Sos., M.S.P.
 NIDN: 0630017402

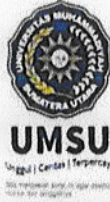
Ketua Program Studi,

 Dr. Mungur Anwar, S.Sos., M.Hum.
 NIDN: 0127040401

Pembimbing,

 Dr. Fauz H. Piter, S.Pd., M. L. Kom.
 NIDN: 0111172504





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PESAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1915/SK/BAN-PT/AK-KP/PT-XI/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Nomor : 389/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026
Lampiran : - -
Hal : *Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa*

Medan, 06 Ramadhan 1447 H
23 Februari 2026 M

Kepada Yth : Pimpinan PT. Asabri Medan
di-
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di PT Asabri Medan, atas nama :

Nama mahasiswa : **AMANDA MAYASARI**
N P M : 2203110391
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI PT. ASABRI MEDAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PESERTA**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

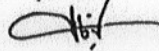


Cc : File.

Dekan,



DRAFT WAWANCARA PENELITIAN

Acc 17/1-26


A. Identitas Penelitian

Judul Penelitian	Strategi Komunikasi Organisasi PT. ASABRI Medan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Peserta
Nama Peneliti	Amanda Mayasari
Program Studi / Fakultas	Ilmu Komunikasi / Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas	Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

B. Identitas Narasumber/Informan

Nama Narasumber :
Jabatan/Peran :
Usia : Tahun
Jenis Kelamin : L / P
Lokasi Wawancara :
Waktu Wawancara :

C. Pertanyaan

Pertanyaan Wawancara

Pihak Internal PT. Asabri Medan dan Peserta

1. Apa saja kendala yang sering muncul dalam penyampaian informasi prosedur pelayanan kepada peserta?
2. Bagaimana upaya PT ASABRI Cabang Medan memastikan bahwa informasi pelayanan yang disampaikan kepada peserta sudah lengkap dan akurat?
3. Jika terjadi perubahan kebijakan atau prosedur pelayanan, bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan agar informasi tersebut dapat tersampaikan secara efektif kepada peserta?
4. Media komunikasi apa saja yang digunakan PT ASABRI Cabang Medan dalam menyampaikan informasi pelayanan kepada peserta?
5. Apa upaya yang dilakukan oleh petugas pelayanan apabila peserta masih belum memahami informasi pelayanan yang telah disampaikan?

5. Apa upaya yang dilakukan oleh petugas pelayanan apabila peserta masih belum memahami informasi pelayanan yang telah disampaikan?
6. Bagaimana sikap dan profesionalitas pegawai dalam memberikan pelayanan informasi kepada peserta?
7. Apakah komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan dapat membantu memperlancar proses pelayanan kepada peserta?
8. Bagaimana respons peserta terhadap penjelasan yang diberikan oleh petugas pelayanan terkait informasi pelayanan?
9. Bagaimana dampak komunikasi pelayanan yang dilakukan oleh PT ASABRI terhadap kepuasan peserta dalam menerima pelayanan?



UMSU
Unggul | Cerdas | Berprestasi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU KOLITIK

JURANGKAWAN PANGKALAN ULUHAN TEGAS KECER
SUKSES DAN JUBRAH L. MEDAN

Nomor : 752/UND/01.3.A/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Tahun, Tanggal : Kertic, 09 April 2026

Tempat : Kampus FISIP UMSU Lt. 2

Pembekalan : 08.15 WIB

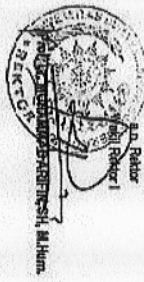


Slp-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENJILID			Judul Ujian Tespe Abstr
				PENJILID I	PENJILID II	PENJILID III	
11	SILVY KHOIRIYAH	220311000	1	Asoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.Kom	Dr. IRMAN SYARI TAJALING, S.Soc. M.P	Dr. MUHAMMAD THAQO S.Soc. M.Kom	ANALISIS PERANG TERTANGGUNG SI PRODUK MEMPATILKE PROSOMO DI BERITA ONLINE DETIKNEWS DAN OKALID
12	LENYA NABILLA	220311008	1	Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Soc. M.Kom	ELITA YENNI, S.S. M.Kom	BURHASANAH BERSUTERA, S.Soc. M.Kom	KONSTRUKSI MANNA EKSPLOITASI ANAK PEREMERAN PADA FILM 'CUTES' KARVA MAJALINA TV1 HD ONLINE
13	FERRY NURRANI	770311008	1	Dr. IRMAN SYARI TAJALING, S.Soc. M.P	Asoc. Prof. Dr. PUI SANTIOSO, S.S. M.P	Dr. AKHMAH ANCIORIL S.Soc. M.Kom	STRATEGI TOMONKOSI PEMERANAN PELAKU USHER SENDIL TRANSKRIPSI TANJANG MAJALIA HIRI DAI AWALSPERTAHAKRAN EKSTENSIF DITENGAH MODERNISASI
14	EGY PRATAMA SIMULINGSA	220311012	1	Dr. ARIYAN ANSHORI, S.Soc. M.Kom	Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Soc. M.Kom	Asoc. Prof. Dr. PUI SANTIOSO, S.S. M.P	PERSEPSI LASYAKRATA "TERTANG AKTIVITAS HUMAS DI MEDIA SOSIAL" PERTANGKAWAN TEMPOKOP CINTA DIKAS PERHUBUNGAN KOTA MEDAN
15	AYANIDA MARYISARI	220311031	1	Dr. ARIYAN ANSHORI, S.Soc. M.Kom	Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Soc. M.Kom	Asoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.Kom	STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI PT. ASABRI KEDAN DALAM MENINGKATKAN PEAYAMAN KEPYDA PESERTA

Nota Siswa:

Ditentukan oleh:



Asoc. Prof. Dr. FERIN SALEH, M.P.

Medan, 18 April 2026

07 Maret 2026

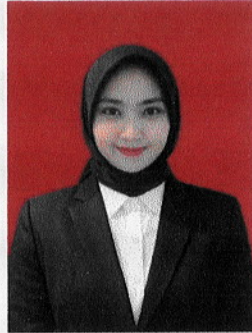


Sekretaris

Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.Kom



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Amanda Mayasari
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 27 September 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Anak ke : 5 (Lima) dari 5 (Bersaudara)
Alamat : Dusun XII jati luhur. Kec, Percut Sei Tuan,
Kab. Deli Serdang
Email : amandamayasari38@gmail.com
No. HP : 089669601088

Data Keluarga

Nama Ayah : Abdul Majid
Pekerjaan : Purn. TNI - AD
Nama Ibu : Mariana
Pekerjaan : IRT
Alamat : Dusun XII jati luhur. Kec, Percut Sei Tuan,
Kab. Deli Serdang

RIWAYAT PENDIDIKAN

2009 – 2015 : SDN 105292 BANDAR KLIPPA
2015 – 2018 : SMP ISLAM AN – NIZAM MEDAN
2018 – 2021 : SMK TRITECH INFORMATIKA MEDAN