



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Judul Skripsi : **Pembentukan *Image* Perusahaan Melalui Komunikasi Nonverbal Sekretaris (Studi Pada Kantor Pengacara Hanafiah Ponggawa & Partners)**

Nama : Indah Pratiwi

NIM : 44207120076

161 halaman + 3 lampiran

**ABSTRAKSI**

Peran sekretaris disebuah institusi atau lembaga kantor pengacara sangat penting. Dimana fungsi awal dari seorang sekretaris yaitu bertanggung jawab terhadap tugas seperti berurusan dengan klien, menjawab telepon, bertemu klien sampai pengaturan jadwal membuat janji. Seiring berjalan waktu fungsi dari sekretaris menjadi lebih luas dimana sekarang sekretaris merupakan representasi atau gambaran dari seorang pimpinan yang mana dalam hal ini pengacara terhadap citra mereka dimata para klien. Berkaitan dengan hal tersebut kegiatan sekretaris terhadap klien yang dilakukan setiap hari, secara tidak langsung melakukan kegiatan komunikasi nonverbalnya. Oleh karena itu yang menjadi tujuan dari penelitian dari peneliti adalah peneliti ingin mengetahui apakah komunikasi nonverbal yang dilakukan sekretaris dapat mempresentasikan citra pimpinannya dilingkungan internal HP&P.

Tinjauan teoritis yang mendukung dalam penelitian ini salah satunya adalah komunikasi non verbal dalam pembentukan citra, dimana terdiri dari pengertian komunikasi komunikasi non verbal, karakteristik komunikasi non verbal, Jenis-jenis komunikasi non verbal yang terdiri dari bahasa tubuh, sentuhan, parabahasa, penampilan fisik, bau-bauan, orientasi ruang dan jarak pribadi, konsep waktu, diam, warna, artefak, serta berbagai macam pembentukan makna dari komunikasi non verbal. Selain itu juga teori yang ada seperti Public Relations.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dimana sifat penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Informan yang digunakan dalam penelitian ini ada 10 (sepuluh) orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan data primer dan data sekunder. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dengan cara coding, direduksi, pengambilan kesimpulan dan pembuktian hasil analisis. Untuk kriterium pemeriksaan keabsahan data menggunakan *credibility* dan tekniknya menggunakan triangulasi.

Hasil penelitian adalah tidak semua komunikasi nonverbal yang dilakukan sekretaris mampu mempresentasikan citra pimpinan yang dalam hal ini pengacara di HP&P.