



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**GAYA KOMUNIKASI KEPALA DEPARTEMEN
RETENTION PT. MNC SKY VISION DALAM
MEMOTIVASI KARYAWANNYA
UNTUK TETAP BEKERJA**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

MERCU BUANA

Disusun oleh :

MURAD LUBIS
NIM : 44207120015

**JURUSAN PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : **Gaya Komunikasi Kepala Departemen Retention PT. MNC
SKY VISION Dalam Memotivasi Karyawannya Untuk
Tetap Bekerja.**

Nama : Murad Lubis
NIM : 44207120015
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations



Jakarta, 10 April 2010

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

(Dr. Wahyuningsih Subekti, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : **Gaya Komunikasi Kepala Departemen Retention PT. MNC
SKY VISION Dalam Memotivasi Karyawannya Untuk
Tetap Bekerja.**

Nama : Murad Lubis
NIM : 44207120015
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations

Jakarta, 17 April 2010

1. Ketua Sidang. **UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si (.....)
2. Penguji Ahli.
Heri Budianto, S.Sos, M.Si (.....)
3. Pembimbing.
Dr. Wahyuningsih Subekti, M.Si (.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **Gaya Komunikasi Kepala Departemen Retention PT. MNC
SKY VISION Dalam Memotivasi Karyawannya Untuk
Tetap Bekerja.**

Nama : Murad Lubis
NIM : 44207120015
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations

Jakarta, 01 Mei 2010

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

(Dr. Wahyuningsih Subekti, M.Si)

Dekan Fakultas
Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi
Public Relations

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah, peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan outline skripsi ini dengan baik. Dimana skripsi ini peneliti sajikan dalam bentuk yang sederhana. Adapun judul penulisan skripsi yang peneliti ambil adalah sebagai berikut : **Gaya Komunikasi Kepala Departemen Retention PT. MNC SKY VISION Dalam Memotivasi Karyawannya Untuk Tetap Bekerja.**

Tujuan pembuatan skripsi ini dibuat adalah sebagai salah satu syarat kelulusan memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Komunikasi bidang studi *Public Relations*. Sebagai bahan penulisan skripsi ini diambil berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan beberapa sumber literatur yang mendukung pembuatan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka pembuatan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Wahyuningsih Subekti, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi, terima kasih banyak atas segala bimbingan dan motivasi ibu kepada saya.
2. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si, selaku dekan fakultas ilmu komunikasi Universitas Mercu buana.
3. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si, selaku ketua program studi Public Relations Universitas Mercu buana.

4. Ibu Marhaeni Fajar Kurniawati, S.Sos, M.Si, selaku dosen *Public Relations* Universitas Mercu buana yang telah banyak membantu peneliti dalam pembuatan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si dosen Riset *Public Relations* Universitas Mercu buana.
6. Staff, karyawan, dan dosen program studi *Public Relations* dilingkungan Fakultas Ilmu Komunikasi khususnya kelas karyawan Universitas Mercu buana kampus menteng dan juga untuk bapak Sarmawi TU Fikom yang telah banyak membantu saya dalam urusan administrasi untuk sidang skripsi.
7. Bapak Emmanuel Paulus, selaku kepala divisi SRLM PT. MNC SKY VISION.
8. Ibu Nancy Gerda L. Purba, selaku kepala departemen outbound remaining dan retention PT. MNC SKY VISION.
9. Para kepala bagian Disc TVRI, *team leader*, dan staff dilingkungan Departemen Outbound Retention.
10. Orang tuaku tercinta, kakakku Dina dan Mas Ryan yang telah memberikan dorongan untukku, baik moril maupun materil sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Untuk rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi FIKOM PKK Menteng jurusan *Public Relations* angkatan ke-12 Universitas Mercu buana yaitu Nesya, Tatia, Aryo, Sunny, Marista, Ivanna, Indah, Vita Yuliana, Lady, Indah, Ferina, Melisa, Wahyu Deliani, Corah, Novrida Ayu, Rotua Purba dan juga yang

tersayang dan wanita yang aku cintai, Ricka Wulansari, terima kasih atas bantuan dan dorongan semangatnya ya sayang.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga tewujudnya penulisan ini. penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi peneliti khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.



Jakarta, 01 Mei 2010

Murad Lubis
Peneliti

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Judul Skripsi : **Gaya Komunikasi Kepala Departemen Retention PT. MNC SKY VISION Dalam Memotivasi Karyawannya Untuk Tetap Bekerja.**

Nama : Murad Lubis
NIM : 44207120015
125 halaman + 13 lampiran

ABSTRAKSI

Gaya komunikasi pimpinan menentukan arah dan tujuan serta bimbingan dalam melaksanakan pekerjaan. Gaya komunikasi pimpinan merupakan inti dari manajemen sebagai penggerak sumber-sumber dan alat dalam suatu organisasi. Dimana pemimpin memegang peranan penting dalam menentukan maju dan berkembangnya suatu organisasi. Yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui gaya komunikasi yang dilakukan kepala departemen retention, selain itu juga peneliti ingin mengetahui peran kepala departemen retention dalam memotivasi karyawan dengan dengan gaya komunikasi yang dimiliki. Terakhir peneliti ingin mengetahui cara karyawan dapat menerima gaya komunikasi yang dimiliki kepala departemen retention untuk memotivasi diri tetap bekerja.

Teori yang mendukung dalam penelitian ini salah satunya macam-macam gaya komunikasi yang terdiri dari 6 (enam), yaitu *the controlling style*, *the equalitarian style*, *the structuring style*, *the dynamic style*, *the relinquishing style*, dan *the withdrawal style*. Selain itu juga teori yang ada seperti komunikasi, komunikasi organisasi, Public Relations, dan juga teori motivasi.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dimana metode penelitian yang digunakan adalah survey. Informan yang digunakan dalam penelitian ini ada 6 (enam) 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 ini berupa gaya komunikasi yang dilakukan kepala departemen retention adalah *the structuring style* dan *the controlling style*, peran yang dilakukan kepala departemen retention sudah dapat memotivasi karyawan dan cara yang dilakukan karyawan menerima gaya komunikasi bersifat cuek, tidak peduli, dan tetap melaksanakan pekerjaan seperti biasa.

DAFTAR ISI

Lembar Judul Skripsi.....	ii
Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	iii
Lembar Tanda Lulus Sidang.....	iv
Lembar Pengesahan Skripsi.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Abstraksi.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Komunikasi.....	13
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	13
2.1.2 Proses Komunikasi.....	14
2.1.3 Tujuan Komunikasi.....	15
2.1.4 Unsur-Unsur Dalam Komunikasi.....	16
2.2 Komunikasi Organisasi.....	17
2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi.....	17
2.2.2 Dimensi Komunikasi Dalam Organisasi.....	18
2.3 Public Relations.....	19
2.3.1 Pengertian Public Relations.....	19
2.3.2 Peranan Public Relations.....	20
2.3.3 Tugas Public Relations.....	22
2.3.4 Fungsi Public Relations.....	23
2.4 Publik.....	25
2.4.1 Pengertian Publik.....	25
2.4.2 Publik Eksternal.....	25
2.4.3 Publik Internal.....	25
2.5 Gaya Komunikasi.....	26
2.5.1 Macam-Macam Gaya Komunikasi.....	28
2.6 Motivasi.....	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1 Tipe Penelitian.....	36.
3.2 Metode Penelitian.....	38.
3.3 Definisi Konsep.....	41
3.4 Fokus Penelitian.....	42
3.5 Narasumber atau Informan.....	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6.1 Data Primer.....	48
3.6.2 Data Sekunder.....	50
3.7 Teknik Analisis Data.....	51.
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	59.
4.1.1 Sejarah Singkat PT. MNC SKY VISION.....	59.
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	61
4.1.3 Logo dan Simbol Perusahaan.....	62
4.1.4 Susunan Direksi dan Komisaris.....	63
4.1.5 Keunggulan dan Profil Produk.....	64
4.1.6 Profil Pelanggan Indovision.....	69
4.1.7 Profil departemen outbound retention.....	70
4.2 Hasil Penelitian.....	73
4.2.1 Keterbukaan dan Arah Komunikasi Vertikal.....	75
4.2.2 Interaksi Antara Pimpinan Dengan Bawahan.....	79
4.2.3 Gaya Komunikasi Kepala Departemen Retention.....	83
4.2.4 Peran Kepala Departemen Retention Dalam Memotivasi.....	89
4.2.5 Cara Karyawan Dapat Menerima Gaya Komunikasi.....	93
4.2.6 Perbedaan Gaya Komunikasi Sesuai Situasi.....	96
4.2.7 Dorongan Motivasi Karyawan Untuk Tetap Bekerja.....	100
4.2.8 Situasi dan Kondisi Karyawan Tetap Termotivasi.....	106
4.3 Pembahasan.....	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	120
5.1 Kesimpulan.....	120
5.2 Saran.....	121
5.2.1 Saran Akademis.....	121
5.2.2 Saran Praktis.....	122
Daftar Pustaka.....	123
Lampiran.....	126

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel 2.1 Gaya Komunikasi.....	32
2. Tabel 2.2 Hirarki Kebutuhan Dari Maslow.....	34
3. Tabel 3.1 Gaya Komunikasi Yang Di Olah.....	43
4. Tabel 4.1 Paket-Paket Terbaru Indovision.....	66
5. Tabel 4.2 Keterbukaan dan Arah Komunikasi Vertikal.....	77
6. Tabel 4.3 Interaksi Antara Pimpinan Dengan Bawahan.....	82
7. Tabel 4.4 Gaya Komunikasi Kepala Departemen Retention.....	87
8. Tabel 4.5 Peran Kepala Departemen Retention Dalam Memotivasi.	92
9. Tabel 4.6 Cara Karyawan Dapat Menerima Gaya Komunikasi.....	95
10. Tabel 4.7 Perbedaan Gaya Komunikasi Sesuai Dengan Situasi.....	100
11. Tabel 4.8 Dorongan Motivasi Untuk Memenuhi Kebutuhan.....	105
12. Tabel 4.9 Situasi dan Kondisi Membuat Karyawan Termotivasi.....	109



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Gambar IV.1 Logo PT. MNC SKY VISION.....	63

