



**GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN**

**DI PT BANK CENTRAL ASIA CABANG SABANG,**

**JAKARTA PUSAT**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata (S-1)

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

**MERCU BUANA**

Disusun Oleh:

**SUCI RESTY FAUZY**

44211110178

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

### **LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : **GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN DI PT BANK CENTRAL ASIA CABANG SABANG, JAKARTA PUSAT**

Nama : Suci Resty Fauzy

NIM : 44211110178

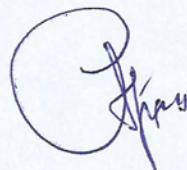
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
Jakarta, 7 Januari 2017

Mengetahui,

Pembimbing



Dr. Agustina Zubair, M.Si



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN DI PT BANK CENTRAL ASIA CABANG SABANG, JAKARTA PUSAT**

Nama : Suci Resty Fauzy

NIM : 44211110178

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
Jakarta, 7 Januari 2017  
Disetujui dan diterima oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink.

(Dr. Agustina Zubair M, Si)

Ketua Bidang Studi *Public Relations*

A handwritten signature in blue ink, followed by a checkmark.

(Dr. Elly Yuliawati M, Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

A handwritten signature in blue ink.

(Dr. Agustina Zubair M, Si)

Ketua Program Ilmu Komunikasi

A handwritten signature in blue ink.

(Ponco Budi S. M. Comm, Phd.)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN DI PT BANK CENTRAL ASIA CABANG SABANG, JAKARTA PUSAT**

Nama : Suci Resty Fauzy

NIM : 44211110178

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 7 Januari 2017

Ketua Sidang,  
Ponco Budi S. PhD

(.....)

Pengaji Ahli,  
Dr. Farid Hamid

(.....)

Pembimbing,  
Dr. Agustina Zubair, M.Si

(.....)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah S.W.T atas limpahan rahmat dan hidayahNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pola komunikasi Pimpinan dan Karyawan untuk meningkatkan kinerja di PT Bank Central Asia Cabang Sabang, Jakarta Pusat”.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi pada Universitas Mercu Buana Jakarta dan tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat dilupakan begitu saja, Untuk itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada”

1. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si, Dekan Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta dan sebagai dosen pembimbing skripsi yang sudah memberikan bimbingan dan saran selama penyusunan hingga terselesaiannya skripsi ini.
2. Ibu Ani Astuti selaku Pimpinan Bank Central Asia Cabang Sabang, Jakarta Pusat yang sudah memberikan ijin bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian di Bank Central Asia Cabang Sabang, Jakarta Pusat.
3. Ibu Silvie dan Peter Aloysisus yang sudah bersedia untuk peneliti wawancara dan telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data selama penelitian.

4. Orang tua, Ahmad Fauzi Razi dan Pouw Tjaan Yong, serta saudara-saudara saya Fajrie Afsy, Nur Afria, dan Julia Safitri, keluarga saya yang telah memberikan dukungan baik secara moral maupun material.
5. Aldi yang telah memberikan dukungan dan semangat yang terus menerus, serta Wiwi, Fani, Putri, dan Uut yang sudah senantiasa membantu dukungan moril dalam penggerjaan Skripsi ini.

Mohon maaf apabila dalam skripsi ini terdapat kesalahan yang kurang berkenan di hati pembaca, akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Agustus 2016



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	5
1.3. Identifikasi Masalah .....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.5.1. Manfaat Teoritis/Akademis .....	6
1.5.2. Manfaat Praktis .....	6
1.5.3. Manfaat Sosial .....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1. Komunikasi Organisasi .....	8
2.1.1. Definisi Komunikasi Organisasi .....	8
2.2. Gaya Komunikasi .....	12
2.3. Kepemimpinan .....	16
2.3.1. Definisi Kepemimpinan .....	16
2.3.2. Gaya Kepemimpinan .....	18
2.3.3. Model Gaya Kepemimpinan .....	19
2.4. Kinerja .....	26

2.4.1. Pengertian Kinerja .....	27
2.4.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinejra.....	29
2.4.3. Pengukuran Kinejra .....	30
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1. Paradigma Penelitian .....	32
3.2. Tipe Penelitian .....	32
3.3. Metode Penelitian .....	34
3.4. Subyek Penelitian .....	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.5.1. Data Primer .....	37
3.5.2. Data Sekunder .....	37
3.6. Teknik Analisis Data .....	38
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	39
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
<b>MERCU BUANA</b>	
4.1. Gambaran Umum .....	41
4.1.1. Sejarah Berdirinya PT. BCA, Tbk .....	41
4.1.2. Visi dan Misi BCA .....	43
4.1.3. Produk dan Layanan BCA .....	44
4.1.4. Manajemen BCA .....	49
4.1.5. Lokasi Penelitian .....	53
4.1.6. Profil Narasumber .....	53
4.2. Hasil Penelitian .....	54

4.3. Pembahasan .....	66
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
5.1. Kesimpulan .....	72
5.2. Saran.....	74
5.2.1. Saran Praktis .....	74
5.2.2. Saran Akademis .....	74

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

