



**PENERAPAN KOMUNIKASI PEMIMPIN TRANSFORMASIONAL  
DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KARYAWAN  
(Studi Kasus Komunikasi Organisasi di Divisi *Corporate Secretary* Kantor  
Pusat PT Jasa Marga (Persero) Tbk.)**

TESIS

UNIVERSITAS  
oleh:  
MERCU BUANA  
SRI WANDA ARDALITA  
55214120047

**UNIVERSITAS MERCUBUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
2017**



**PENERAPAN KOMUNIKASI PEMIMPIN TRANSFORMASIONAL  
DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KARYAWAN  
(Studi Kasus Komunikasi Organisasi di Divisi *Corporate Secretary* Kantor  
Pusat PT Jasa Marga (Persero) Tbk.)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi**

**UNIVERSITAS  
SRI WANDA ARDALITA  
55214120047  
MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
2017**



**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS**

1. Nama : Sri Wanda Ardalita  
2. NIM : 55214120047  
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
5. Konsentrasi : Corporate & Marketing  
6. Judul : Penerapan Komunikasi Pemimpin Transformasional dalam Meningkatkan Motivasi Karyawan (Studi Kasus Komunikasi Internal Organisasi di Divisi *Corporate Secretary* Kantor Pusat PT Jasa Marga (Persero) Tbk.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, 29 April 2017

**Pembimbing**

**Dr. Nur Kholisoh, M.Si**



**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG**

1. Judul : Penerapan Komunikasi Pemimpin Transformasional dalam Meningkatkan Motivasi Karyawan (Studi Kasus Komunikasi Internal Organisasi di Divisi *Corporate Secretary* Kantor Pusat PT Jasa Marga (Persero) Tbk
2. Nama : Sri Wanda Ardalita
3. NIM : 55214120047
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate & Marketing
7. Tanggal : 20 Mei 2017

Jakarta, 20 Mei 2017

Mengetahui,

**1. Ketua Sidang:**  
Dr. Henni Gusfa, M.Si.



(.....)

**2. Penguji Ahli**  
Dr. Tuti Widiastuti, M.Si.



(.....)

**3. Pembimbing**  
Dr. Nur Kholisoh, M. Si.



(.....)

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

1. Judul : Penerapan Komunikasi Pemimpin Transformasional dalam Meningkatkan Motivasi Karyawan (Studi Kasus Komunikasi Internal Organisasi di Divisi *Corporate Secretary* Kantor Pusat PT Jasa Marga (Persero) Tbk.
2. Nama : Sri Wanda Ardalita
3. NIM : 55214120047
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communication*
7. Tanggal : 10 Juni 2017

Mengesahkan

Pembimbing Utama



Dr. Nur Kholisoh M. Si

**Direktur Program Pascasarjana**



**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi**



**Dr. Ahmad Mulyana, M.Si**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Penerapan Komunikasi Pemimpin Transformasional dalam Meningkatkan Motivasi Karyawan (Studi Kasus Komunikasi Organisasi di Divisi *Corporate Secretary* Kantor Pusat PT Jasa Marga (Persero) Tbk.

Bentuk Karya Ilmiah : Studi Kasus

Nama : Sri Wanda Ardalita

NIM : 55214120047

Program : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 29 April 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 29 April 2017



Sri Wanda Ardalita

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Penerapan Komunikasi Pemimpin Transformasional dalam Meningkatkan Motivasi Karyawan (Studi Kasus Komunikasi Organisasi di Divisi *Corporate Secretary* Kantor Pusat PT Jasa Marga ( Persero) Tbk ”**.

Hasil penelitian bahwa dengan lima retorika canon, penemuan (*invention*), penyusunan (*arrangement*), gaya (*style*), Penyampaian (*delivery*), Ingatan (*memory*), sangat bermanfaat bila diterapkan pada sebuah organisasi sebagai penyemangat karyawan menjadikan karyawan termotivasi dengan di sertai pemimpin transformasional yang berkarakteristik Kharisma, Inspirasi, Stimulasi Intelektual, Pertimbangan Individual karena pemimpin tidak hanya menyampaikan informasi secara persuasif akan tetapi agar orang lain juga bersedia menerima dan melakukan tindakan-tindakan positif sehingga akan terjalin suasana yang harmonis antara para bawahan serta menghindari terjadinya salah pengertian (*miss komunikasi*).

Selain itu tak lupa pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih karena telah membantu dan memberikan dukungan pada proses awal hingga akhir selesainya tugas akhir kepada pihak-pihak tersebut :

1. Dr. Nur Kholisoh, M. Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing peneliti dan memberikan pencerahan serta motivasi menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si selaku dosen penelaah tesis pada seminar tesis yang dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 11 Juni 2016.
3. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu komunikasi.
4. Dr. Henni Gusfa, M.Si selaku ketua dan dosen penguji tesis pada sidang tesis pada hari Selasa tanggal 29 Mei 2017.
5. Dr. Tuti Widiastuti, M.Si selaku dosen penguji tesis pada sidang tesis pada hari Selasa tanggal 29 Mei 2017.
6. Bapak Mohammad Sofyan selaku *Vice President* di Divisi *Corporate Secretary* dan ke 4 *Assistant Vice President Corporate Secretary*, serta

para manajer yang turut membantu melancarkan proses pengambilan data untuk penyusunan tugas akhir.

7. Kedua orang tua tersayang, Ayahanda Tira Marwan dan Ibunda Sri Nenda Singarimbun yang selalu memberikan dukungan dan motivasi serta dorongan moril dalam penyusunan tugas akhir ini. Selain juga Kedua saudara abang dan adik yang dibanggakan, Masri Alan Wari dan Ramanda Malik yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan tugas akhir ini hingga selesai.
8. Ibu Sri Pratiwi, Elisabeth Fenny Estelita, Maya Surastika Tawulo, Ayu Larasati Kemalaputri, Martshelita Buana Putri, Christabel Aprilia Palit, Wina Martiana, Arman Panigfat, Asep Yudhi Purnama, Fikri Syaryadi, Alfredo Toruan Sihombing, Febrianto, Pardamean Panjaitan, Doni Magat Harahap, Norman Valentino sebagai teman-teman yang menemani pengerjaan penelitian ini serta membantu dalam diskusi hingga tugas akhir selesai.
9. Teman-teman Universitas Mercu Buana khususnya mahasiswa / i *Corporate & Marketing Communication* angkatan 2015 yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti dan berbagi baik suka dan duka selama kurun waktu 2 tahun bersama-sama.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu peneliti menginginkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menjadi lebih baik. Peneliti berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi masyarakat luas. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, 29 April 2017

Sri Wanda Ardalita



# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBARAN PERSETUJUAN SIDANG TESIS .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBARAN TANDA LULUS SIDANG .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN TESIS .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBARAN PERNYATAAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I.       PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Penelitian.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II.       TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Kajian Penelitian Terdahulu .....	10
2.2. Kajian Pustaka.....	28
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	28
2.2.2 Kepemimpinan.....	36
2.2.3 Motivasi .....	46
2.3. Kerangka Pemikiran.....	48
<b>BAB III.      METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Objek Penelitian .....	52

3.2. Paradigma Penelitian .....	52
3.3. Metode Penelitian.....	53
3.4. Subyek Penelitian .....	54
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	56
3.6. Teknik Analisis Data .....	59
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	61
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambar Umum Objek Penelitian .....	64
4.2. Profil Unit Kerja.....	70
4.3 Hasil Penelitian .....	75
4.4. Pembahasan .....	105
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Saran.....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>121</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>167</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1    Matrix Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 2.2 <i>Five Canon of Rethoric</i> .....	32



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Model Kepemimpinan Transformasional .....	41
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Jasa Marga (Persero) Tbk.....	69
Gambar 4.2 Logo Perusahaan PT Jasa Marga (Persero) Tbk.....	69
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Divisi <i>Corporate Secretary</i> .....	74



## DAFTAR LAMPIRAN

### Halaman

Lampiran	1	Wawancara <i>Vice President Corporate Secretary</i> .....	125
Lampiran	2	Wawancara <i>Asisten Vice President Corporate Relation</i> .....	134
Lampiran	3	Wawancara <i>Asisten Vice President Corporate Communication</i> .....	139
Lampiran	4	Wawancara <i>Asisten Vice President Corporate Compliance</i> ....	144
Lampiran	5	Wawancara <i>Asisten Vice President Investor Relation</i> .....	147
Lampiran	6	Wawancara Manajer Komunikasi Internal.....	153
Lampiran	7	Wawancara Manajer Administrasi Korporat.....	159
Lampiran	8	Dokumentasi Wawancara <i>Vice President Corporate Secretary</i> .....	162
Lampiran	9	Dokumentasi Wawancara <i>Asisten Vice President Corporate Relation</i> .....	162
Lampiran	10	Dokumentasi Wawancara <i>Asisten Vice President Corporate Communication</i> .....	163
Lampiran	11	Dokumentasi Wawancara <i>Asisten Vice President Corporate Compliance</i> .....	163
Lampiran	12	Dokumentasi Wawancara <i>Asisten Vice President Investor Relation</i> .....	164
Lampiran	13	Dokumentasi Wawancara Manajer Komunikasi Internal.....	164
Lampiran	14	Dokumentasi Wawancara Manajer Administrasi Korporat.....	165
Lampiran	15	Surat Keterangan Penelitian Tesis.....	166